

Nachhaltigkeitsbericht

30	Nachhaltigkeitsbericht
31	1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten
32	2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
41	3 Kundenorientierung
43	4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
48	5 Menschen und Entwicklung
57	6 Umweltverantwortung
62	7 Geschäftsintegrität
71	8 Gesellschaftliches Engagement
72	Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit

Der Inhalt des vorliegenden Berichts wurde in Übereinstimmung mit Art. 964b des Schweizerischen Obligationenrechts und der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt. Die relevanten Informationen sind im Inhaltsindex zum Schweizerischen Obligationenrecht auf Seite 34 (und grau unterlegt am Seitenrand) sowie im GRI-Inhaltsindex 2023.

Zusätzliche detaillierte Informationen und Erläuterungen sind im «Annex to Sustainability Report 2023» enthalten. Dieser Anhang wurde vom Sustainability Committee von Cembra im März 2024 genehmigt.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht und die damit zusammenhängenden Veröffentlichungen sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit abrufbar.

1 Brief des Verwaltungsratspräsidenten

Sehr geehrte Kunden, Partner, Aktionäre, Mitarbeitende und weitere Interessengruppen

Nachhaltig zu sein, bleibt für uns ein wichtiger Bestandteil der Strategie. Im Jahr 2023 haben wir nachhaltiges und verantwortungsvolles Handeln in der gesamten Organisation weiterhin gefördert. In diesem Bericht legen wir die Einzelheiten unserer Arbeit dar. Wir sind stolz auf unsere erneuten Fortschritte.

Trotz der gegenwärtigen wirtschaftlichen Unsicherheit konnten wir dank unseres vorsichtigen und langfristigen Risikomanagement-Ansatzes sicherstellen, dass unsere Wertberichtigungen insgesamt robust blieben. Wir haben Kunden unterstützt, wenn ihre Fähigkeit, vertragliche Rückzahlungsverpflichtungen einzuhalten, eingeschränkt war (siehe Seiten 43-47).

Unser Risikomanagement umfasst Nachhaltigkeitsrisiken. Diese sind als das Risiko definiert, dass die Gruppe von ESG-Belangen, einschliesslich klimabezogener Veränderungen, negativ beeinflusst wird. Beim Management der Nachhaltigkeitsrisiken stützen wir uns auf die etablierten Prozesse im Risikomanagement, und wir beschreiben in unserem Risikomanagementbericht, wie wir dieses Risiko mindern (siehe Risikomanagementbericht Seite 28).

Unseren Ansatz zur Bewertung der CO₂-Bilanz haben wir weiter verbessert. Zum zweiten Mal haben wir eine vollständige Bestandsaufnahme der Treibhausgasemissionen durchgeführt, um alle wesentlichen Scope-3-Emissionen unserer Tätigkeit als Unternehmen zu erfassen (siehe Seiten 57-61). Wir haben ebenfalls mit der Entwicklung von mittel- und langfristigen klimabezogenen Zielen und Massnahmen im Rahmen des TCFD-Regelwerks (Task Force for Climate-related Disclosures) begonnen und streben an, unsere Strategie für Treibhausgasemissionen im Jahresbericht 2024 zu präsentieren.

Erstmals enthält dieser Bericht auch Angaben zu nicht-finanziellen Belangen im Sinne von Art. 964b des Schweizerischen Obligationenrechts. Auf Seite 34 informieren wir darüber, wie dieser Bericht die Anforderungen erfüllt, die seit 2023 für Schweizer Unternehmen von öffentlichem Interesse verpflichtend sind. Der Inhaltsindex führt Sie zu unserem Geschäftsmodell sowie zu Umwelt-, Sozial-, Menschenrechts-, und risikobezogenen Informationen und weiteren Angaben.

Das Sustainability Committee unter Vorsitz des CEO hielt 2023 fünf Sitzungen ab, in denen laufende Initiativen und Projekte zur Nachhaltigkeit überwacht wurden. Darüber hinaus bestätigte und überprüfte der Ausschuss die Nachhaltigkeitsziele, die uns weitere Verbesserungen bringen sollen. Unsere Nachhaltigkeitsziele sind seit 2020 auch Teil der Kriterien, mit denen die variable Vergütung der Geschäftsleitung bestimmt wird (siehe Vergütungsbericht, Seite 121).

Der Verwaltungsrat, unterstützt durch das Audit and Risk Committee sorgt für die Aufsicht und strategische Ausrichtung bei nachhaltigkeitsbezogenen Themen. Zum dritten Mal haben wir für die wesentlichen Themen dieses Nachhaltigkeitsberichts eine limitierte externe Bestätigung eingeholt (siehe Seiten 35 und 72-74).

Unsere verstärkten Bemühungen, nachhaltiges Handeln zu fördern, wurden von führenden ESG-Ratingagenturen bestätigt. Im Jahr 2023 bestätigte MSCI ESG Research ihr AAA-Rating für Cembra. Ausserdem wurden wir 2023 erneut als «Great Place to Work» zertifiziert (siehe Seite 48).

Ihr Feedback ist uns wichtig, denn wir möchten unseren Dialog mit Ihnen über Nachhaltigkeit sowie unsere Leistungen in diesem Bereich fortsetzen. Bitte zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen.



Franco Morra
Verwaltungsratspräsident

2 Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit

Ziele, Werte und Richtlinien

Cembra hat ihre Ziele in Bezug auf Nachhaltigkeit formuliert. Sie sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit verfügbar.

Ziele

Bei Cembra möchten wir langfristigen Wert schaffen, indem wir die Interessen und Erwartungen unserer Interessengruppen berücksichtigen, nachhaltiges Verhalten fördern und so am Aufbau einer nachhaltigeren Zukunft mitwirken. Wir sind uns unserer Verantwortung und der Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf unsere Kunden, Geschäftspartner, Aktionäre, Mitarbeitenden, Aufsichtsbehörden und Gemeinden bewusst. Daher streben wir stets die Einhaltung hoher Standards bei der Wahrnehmung unserer wirtschaftlichen, rechtlichen, sozialen, ökologischen und ethischen Verantwortung an. Unsere Nachhaltigkeitsengagements:

- Wir stellen sicher, dass unsere Produkte und Dienstleistungen hohen Qualitäts- und Integritätsstandards genügen, indem wir auf verantwortungsvolle Weise Finanzierungslösungen schaffen, die Ziele und Wünsche unterstützen.
- Bei der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen sowie bei der Weiterentwicklung bestehender Lösungen achten wir darauf, inwieweit sie uns helfen, unsere Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.
- Als zukunftsorientierter Geschäftspartner setzen wir auf Innovation und nutzen neue Technologien, um zuverlässige, bedarfsgerechte Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die Mehrwert schaffen.
- Als glaubwürdiges Unternehmen, in das investiert wird, halten wir uns an strenge Praktiken in Bezug auf Corporate Governance und Risikomanagement.
- Als attraktive Arbeitgeberin sind wir bestrebt, unsere Mitarbeitenden zu fördern, indem wir ein gesundes Arbeitsumfeld schaffen und Vielfalt, Chancengleichheit sowie die persönliche Entwicklung unterstützen. Wir fördern zudem das Bewusstsein und das Engagement unserer Mitarbeitenden für ökologische und soziale Verantwortung.
- Als guter Corporate Citizen tragen wir zur Entwicklung der Gemeinschaft bei und nutzen Ressourcen auf nachhaltige Weise, indem wir die Auswirkungen unserer Tätigkeit auf die Umwelt minimieren.
- Im Rahmen unseres Stakeholder-orientierten Ansatzes konsultieren wir unsere Interessengruppen zu Nachhaltigkeitsthemen, überwachen kontinuierlich unsere Performance im Bereich Nachhaltigkeit und arbeiten auf unsere umwelt-, sozial- und governancebezogenen Ziele für die nächsten Jahre hin.

Diese Grundsatzerklärung gilt für alle Mitarbeitenden von Cembra und wird aktiv mit Auftragnehmern, Lieferanten sowie anderen wichtigen Geschäftspartnern geteilt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind für die vollständige Einhaltung dieser Richtlinie im gesamten Unternehmen verantwortlich.

Werte

Die tägliche Arbeit unserer Mitarbeitenden wird durch unsere Werte bestimmt. Im Einklang mit unserer im Dezember 2021 verkündeten Strategie sind unsere Werte unsere Leitprinzipien: Customer Obsession, Trust and Team, Accountability and Empowerment sowie Change and Learning. Unser im Januar 2022 aufgelegtes Programm zur kulturellen Transformation beruht auf dem, was uns wichtig ist, so dass wir eine kundenorientierte Denkweise fördern, ebenso wie eine inspirierende und motivierende Kultur des Lernens, der Zusammenarbeit und der Neugier, in der wir Fehler als Teil der Weiterentwicklung akzeptieren.

- **Customer Obsession:** Der Kunde steht bei allem, was ich tue, im Mittelpunkt.
- **Trust and Team:** Ich handle mit Integrität und Sorgfalt; ich arbeite grenzenlos gut mit anderen zusammen.
- **Accountability and Empowerment:** Ich übernehme Verantwortung und bringe in Ordnung, was nicht funktioniert.
- **Change and Learning:** Ich treibe Wandel voran und beherrsche den Umgang mit Ungewissheiten; ich strebe einfache Lösungen an.

Einzelheiten zu unseren Werten finden Sie im Annex to Sustainability Report 2023, Kapitel 2.

Richtlinien

Cembra hält hohe Standards in den Bereichen Corporate Governance, Risikomanagement und interne Kontrollen ein. Entscheide und das Verhalten aller unserer Mitarbeitenden und Geschäftspartner werden durch Richtlinien geregelt. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind dafür verantwortlich, die vollständige Einhaltung der Richtlinien von Cembra zu gewährleisten. Die Abteilung Legal & Compliance unterstützt insbesondere die interne Umsetzung und Entwicklung wirksamer Richtlinien und Vorgaben in diesem Bereich. Der Verwaltungsrat überwacht die Verhaltensweise der Geschäftsleitung durch Corporate Governance-Mechanismen mit wirksamen gegenseitigen Kontrollen (siehe Kapitel zur Geschäftsintegrität, Seite 67).

Unsere weiteren wichtigen Richtlinien werden auf den Seiten 68 bis 70 beschrieben.

Organisation

Organisation im Verwaltungsrat

Nachhaltigkeitsthemen werden regelmässig durch den Verwaltungsrat behandelt, der die Prozesse von Cembra überwacht, um die Auswirkungen des Unternehmens auf Wirtschaft, Umwelt und Menschen zu identifizieren, einschliesslich der Leistung in diesem Bereich sowie damit in Zusammenhang stehender Ziele, die eine wichtige Ausrichtung der Gruppe widerspiegeln. Der Verwaltungsrat prüft regelmässig das Feedback und die Anliegen institutioneller Anleger und anderer Interessengruppen. Fragen zur Vergütung, zur Zusammensetzung der Geschäftsleitung und zu den Aktionärsrechten werden stets transparent behandelt. Der Verwaltungsrat wird vom Sustainability Committee und von den Mitgliedern der Geschäftsleitung mindestens zweimal jährlich über alle nachhaltigkeitsbezogenen Aktivitäten (einschliesslich der Auswirkungen) bei Cembra informiert. Der Verwaltungsrat gibt die strategische Richtung vor und genehmigt den Nachhaltigkeitsansatz von Cembra sowie die regelmässige Berichterstattung im Rahmen des Geschäftsberichts.

Im Berichtszeitraum überprüfte das Compensation and Nomination Committee die ESG-Leistung von Cembra im Rahmen der retrospektiven Gesamtbewertung für die langfristige leistungsorientierte Vergütung. Ausserdem unterzog das Audit and Risk Committee den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht einer besonderen Prüfung.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht einschliesslich des Wesentlichkeitsprozesses und der daraus resultierenden Matrix wurde im März 2024 durch den Verwaltungsrat mit Unterstützung durch das Audit and Risk Committee geprüft und genehmigt.

Organisation im Management Board

Nachhaltigkeit untersteht einem speziellen Sustainability Committee der Geschäftsleitung. Dieser ergänzt die bestehenden Ausschüsse der Geschäftsleitung, die unter anderem das Credit Committee, das Asset & Liability Committee und das Risk & Controllershship Committee umfassen. Den Vorsitz über das Sustainability Committee hat der CEO inne. Die Mitglieder der Geschäftsleitung, der Head of Human Resources, der Head of Investor Relations and Sustainability sind ebenfalls Mitglieder des Ausschusses. Die Aufgabe des Ausschusses ist es, die Gesamtstrategie für Nachhaltigkeit zu entwickeln und umzusetzen, einschliesslich klimarelevanter Themen, sowie wichtige Verbesserungsprojekte und Initiativen zu überwachen. 2023 kam das Sustainability Committee fünf Mal zusammen, im März, Mai, Juli, Oktober und Dezember. Der Verwaltungsrat hat eine Überwachungsfunktion, unterstützt durch das Audit and Risk Committee.

Darüber hinaus traf sich monatlich die unternehmensweite **Sustainability Community**. Diese informelle Arbeitsgruppe, die sich aus Führungskräften sowie Fachleuten aus verschiedenen Abteilungen und Ebenen zusammensetzt, tauschte wiederum Informationen aus und arbeitete an verschiedenen Nachhaltigkeitsfragen im Unternehmen.

Die **nachhaltigkeitsorientierten Leistungskennzahlen** (siehe Seite 38) werden als wichtig für die Umsetzung angesehen und zählen seit 2020 zu den Kriterien für die Bestimmung der langfristigen leistungsorientierten Vergütung der Geschäftsleitung (siehe Vergütungsbericht, Seite 121).

Berichterstattung nach GRI

Der vorliegende Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) und in Übereinstimmung mit deren acht Berichterstattungsgrundsätzen erstellt, wobei die aktuellsten Empfehlungen und Richtlinien der Standards Berücksichtigung fanden. Der GRI Content Index 2023 sowie zusätzliche Offenlegungen sind auf unserer Website abrufbar unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit.

Berichterstattung über nicht-finanzielle Angelegenheiten nach Schweizerischem Obligationenrecht

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit der Berichterstattung über nicht-finanzielle Angelegenheiten gemäss Schweizerischem Obligationenrecht (OR) Art. 964b erstellt. Alle relevanten Informationen sind Teil dieses Nachhaltigkeitsberichts 2023, die in der untenstehenden Tabelle des Inhaltsverzeichnisses aufgeführt sind. Cembra importiert oder verarbeitet keine Mineralien und Metalle aus Konfliktgebieten. Folglich sind die Sorgfaltspflichten bezüglich Mineralien und Metallen aus Konfliktgebieten gemäss OR Art. 964 ff. nicht auf Cembra anwendbar.

Inhaltsindex Schweizerisches Obligationenrecht

Schweizerisches Obligationenrecht	Referenzierungen und Erläuterungen	Page
Art. 964b Abs. 1 Der Bericht über nichtfinanzielle Belange umfasst Umweltbelange, insbesondere die CO2 Ziele, soziale Belange, Arbeitnehmerbelange, die Achtung der Menschenrechte und die Bekämpfung der Korruption. Der Bericht enthält diejenigen Angaben, welche zum Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage des Unternehmens sowie der Auswirkungen seiner Tätigkeit auf diese Belange erforderlich sind.	Die relevanten Nachhaltigkeitsthemen von Cembra wurden im Rahmen des GRI-Standards entwickelt. Sie unterscheiden sich geringfügig von den allgemeinen rechtlichen Rahmenbedingungen für nicht-finanzielle Angelegenheiten. Sie werden in Kapitel 2 unter «Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen» beschrieben und beinhalten die folgenden Anforderungen: <ul style="list-style-type: none"> - Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen (einschliesslich sozialer Belange) - Menschen und Entwicklung (einschliesslich Arbeitnehmerbelangen) - Umweltverantwortung (einschliesslich Umweltbelange und CO2-Ziele) - Unternehmensintegrität (einschliesslich Achtung der Menschenrechte und die Bekämpfung der Korruption) 	37
	Die Auswirkungen der nichtfinanziellen Aspekte auf den Geschäftsverlauf von Cembra und die Auswirkungen ihrer Tätigkeit (Konzept der doppelten Wesentlichkeit) werden in Kapitel 2 unter «Wesentlichkeitsmatrix» und «Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen» beschrieben.	36-37
	Einzelheiten zu den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen (nicht-finanzielle Angelegenheiten) sind im Nachhaltigkeitsbericht in den Kapiteln 3 bis 7 beschrieben.	
Der Bericht umfasst insbesondere:		
Art. 964b Abs. 2 Punkt 1 eine Beschreibung des Geschäftsmodells	Das Geschäftsmodell von Cembra ist in Kapitel 2 unter «Geschäftsmodell» beschrieben (Anmerkung: ebenfalls Teil des Lageberichts 2023 S. 17 unter «Geschäftsmodell und Strategie»)	39
Art. 964b Abs. 2 Punkt 2 eine Beschreibung der in Bezug auf die Belange gemäss Absatz 1 verfolgten Konzepte, einschliesslich der angewandten Sorgfaltsprüfung.	Cembra stellt die Einhaltung der relevanten rechtlichen Rahmenbedingungen durch interne Regelungen und Prozesse sicher, ermittelt Kennzahlen und legt diese in Übereinstimmung mit GRI und UN Global Compact offen. Cembra verfügt über detaillierte interne Richtlinien, die darauf abzielen, Bestechung und Korruption zu verhindern.	39 63
	Die angewandte Due-Diligence-Prüfung umfasst die Organisation auf Ebene des Verwaltungsrats und der Geschäftsleitung sowie eine unabhängige externe Überprüfung, wie in Kapitel 2 unter «Organisation», «Unabhängige begrenzte Prüfung» und «Erfassungsbereich und Berichtsgrenzen» beschrieben.	33, 35
Art. 964b Abs. 2 Punkt 3 eine Darstellung der zur Umsetzung dieser Konzepte ergriffenen Massnahmen sowie eine Bewertung der Wirksamkeit dieser Massnahmen	Für jedes wesentliche Thema sind in den Kapiteln 3-7 unter den Abschnitten «Ziel und Vorgehensweise» und «Fortschritt im Jahr 2023» die Massnahmen beschrieben. Die Bewertung der Wirksamkeit der Massnahmen erfolgt im Rahmen der KPI-Bewertung (siehe unten unter 964b 2, 5)	41, 43, 48, 58, 62
Art. 964b Abs. 2 Ziff. 4 eine Beschreibung der wesentlichen Risiken im Zusammenhang mit den Belangen gemäss Absatz 1 sowie der Handhabung dieser Risiken durch das Unternehmen; massgebend sind Risiken: a. die sich aus der eigenen Geschäftstätigkeit des Unternehmens ergeben, und b. wenn dies relevant und verhältnismässig ist, die sich aus seinen Geschäftsbeziehungen, seinen Erzeugnissen oder seinen Dienstleistungen ergeben	Die wesentlichen Risiken von Cembra im Zusammenhang mit nicht-finanziellen beziehungsweise Nachhaltigkeits-Aspekten sind Teil des allgemeinen Risikomanagement-Konzepts von Cembra. Siehe Kapitel 2 unter «Nachhaltigkeitsrisiken». Beide Perspektiven, dass Cembra Nachhaltigkeitsrisiken negativ beeinflusst, oder von diesen beeinflusst wird, wurden in die Bewertung einbezogen.	38-39
Art. 964b Abs. 2 Punkt 5 die für die Unternehmenstätigkeit wesentlichen Leistungsindikatoren in Bezug auf die Belange gemäss Absatz 1	Die wichtigsten Leistungskennzahlen von Cembra für die wichtigsten (nicht-finanziellen) Nachhaltigkeitsthemen sind in Kapitel 2 unter «Verpflichtungen, Leistungsmassnahmen und Bewertung 2023» beschrieben.	38
964b Abs. 3 Stützt sich der Bericht auf nationale, europäische oder internationale Regelwerke (...), so ist das angewandte Regelwerk im Bericht zu nennen. Bei der Anwendung solcher Regelwerke ist sicherzustellen, dass alle Vorgaben dieses Artikels erfüllt sind. Nötigenfalls ist ein ergänzender Bericht zu verfassen	Dieser Bericht basiert auf dem GRI-Regelwerk , siehe Kapitel 2 unter «Berichterstattung». Die Anforderungen werden, wie in diesem Index aufgeführt, erfüllt.	33
Art. 964b Abs. 4 Kontrolliert ein Unternehmen allein oder zusammen mit anderen Unternehmen ein oder mehrere andere in- oder ausländische Unternehmen, so umfasst der Bericht alle diese Unternehmen.	Dieser Bericht deckt die Gruppe ab, mit Ausnahme einiger spezifischer Zahlen und Richtlinien, die jeweils im Bericht erwähnt werden. Siehe Kapitel 2 unter «Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung».	35

Unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit

Dieser Nachhaltigkeitsbericht 2023 wurde durch eine externe Revisionsstelle unabhängig mit begrenzter Sicherheit nach den GRI-Standards und dem Schweizer Obligationenrecht Art 964b geprüft. Das Kapitel zum gesellschaftlichen Engagement wurde erstmals in die Prüfung miteingeschlossen. Weitere Details zur unabhängigen Prüfung mit begrenzter Sicherheit finden Sie im Prüfungsbericht auf den Seiten 72-74.

Geltungsbereich und Abgrenzung der Berichterstattung

Dieser Bericht beschreibt die aktuelle Situation und die Fortschritte, die Cembra im Bereich der Nachhaltigkeit im Geschäftsjahr 2023 erzielt hat. Die meisten Daten und Indikatoren sind für die drei Geschäftsjahre bis einschliesslich 2023 verfügbar. Aufgrund der Konsolidierung von Cembra Latvia, eine Tochtergesellschaft und interner Service-Anbieter in Riga in der Berichtsperiode 2023, wurden deren Aktivitäten und Zahlen nicht in den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht aufgenommen; Ausnahmen sind in Fussnoten erläutert. Der Anwendungsbereich für die Umweltkennzahlen zu Emissionen umfasst alle Standorte von Cembra.

Erneute Einbeziehung von Interessengruppen im Jahr 2023

Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten und der Verantwortung gegenüber den Interessengruppen bewusst. Wir suchen daher im Unternehmensalltag den Dialog auf verschiedenen Ebenen und mit verschiedenen Partnern. Cembra-Mitarbeitende aus verschiedenen Geschäftsbereichen stehen in engem, regelmässigen Kontakt mit Personen aus diesen Gruppen. Die Gruppe interagiert von Fall zu Fall mit anderen Interessengruppen, wie Vertretern der Zivilgesellschaft, lokalen Gemeinschaften und Nichtregierungsorganisationen. Das Feedback, das wir von Investoren, Analysten, Nachhaltigkeits-Ratingagenturen, Stimmrechtsvertretern sowie anderen Stakeholdern erhalten, nehmen wir sehr ernst. Es hilft uns dabei, über Massnahmen zur Bewältigung der wesentlichen Themen und der damit verbundenen Auswirkungen zu entscheiden sowie die Wirksamkeit dieser Massnahmen zu überprüfen.

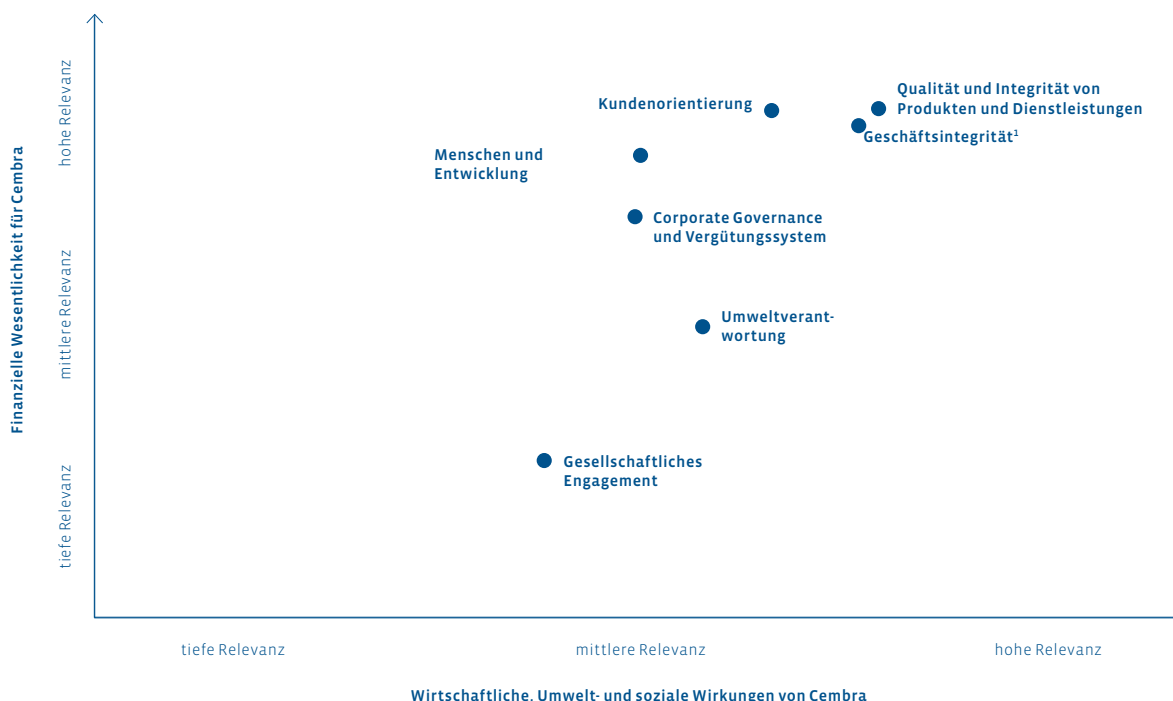
Im Rahmen unserer laufenden Bemühungen um das Nachhaltigkeitsmanagement und nach den Fortschritten der letzten Jahre führte Cembra in der zweiten Jahreshälfte 2023 eine weitere Beurteilung entsprechend den GRI-Standards durch die Interessengruppen durch. Die vorangegangenen Wesentlichkeitsbewertungen wurden in den Jahren 2020 und 2018 durchgeführt und der Prozess wurde erneut von einem externen Fachberater unterstützt. Zuerst hat Cembra eine umfassende Liste von Themen zusammengestellt, die im Zusammenhang mit möglichen Auswirkungsbereichen stehen. Dann wurden die Themen und ihre potenziellen Auswirkungen anhand der Beurteilung der Interessengruppen evaluiert und nach Prioritäten geordnet. Zwischen September und November 2023 wurden 17 Personen, die die Perspektiven von Investoren, ESG-Analysten, Geschäftspartnern, Kunden, lokalen Behörden, Mitarbeitenden und der Zivilgesellschaft sowie Digitalisierungs- und Umweltexperten repräsentieren, mit Unterstützung externer Fachleute befragt und gebeten, die Relevanz unserer Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten. Intern nahmen 11 Mitarbeitende aus verschiedenen Funktionsbereichen an einem Workshop teil, um die Relevanz der Themen aus interner Sicht zu bewerten.

Die Bewertung umfasste folgende Themen: Kundenorientierung, Qualität und Integrität von Produkten und Vertrieb, Personalmanagement und -entwicklung («Menschen und Entwicklung»), Umweltverantwortung, gesellschaftliches Engagement und lokale Gemeinschaften, Geschäftintegrität (einschliesslich Datenschutz und Datensicherheit), Corporate Governance und das Rahmenwerk für Anreize und Vergütung. Darüber hinaus wurden alle Stakeholder gebeten, zusätzliche relevante Themen aus ihrer Sicht anzusprechen. Die formelle Einbindung der Stakeholder ermöglichte es uns, die für die Stakeholder wichtigsten Themen zu identifizieren und zu verstehen, warum sie wichtig sind.

Der Prozess mündete in eine aktualisierte Wesentlichkeitsmatrix. Im Vergleich zur Bewertung im Jahr 2020 wurden alle wesentlichen Themen bestätigt und es wurden keine zusätzlichen wesentlichen Themen identifiziert. Dies stimmte uns zuversichtlich, dass die aktuellen wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen von Cembra höchst relevant, umfassend sind und gegenseitig ausschliessend sind. Darüber hinaus erhielten wir wertvolles Feedback zu unseren Schwerpunktthemen im Nachhaltigkeitsmanagement (einschliesslich der damit verbundenen Auswirkungen auf Wirtschaft, Umwelt und Menschen) sowie Inputs für die weitere Entwicklung. Wir pflegten hierdurch ausserdem die Beziehungen zu unseren internen und externen Stakeholdern.

Wesentlichkeitsmatrix 2023

In Orientierung an der EU-Richtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (CSRD) und in Übereinstimmung mit den GRI-Standards wurden die Themen nach dem Prinzip der doppelten Wesentlichkeit bewertet, d.h. aus einer In-Side-Out-Perspektive (x-Achse = Auswirkung von Cembra) und einer Outside-In-Perspektive (y-Achse = finanzielle Wesentlichkeit für Cembra). Diese Zuordnung hat die frühere Stakeholder-Perspektive («Relevanz für Stakeholder») ersetzt. Das Feedback ermöglichte es Cembra, die für die Stakeholder relevantesten Themen zu identifizieren und zu verstehen, warum sie wichtig sind.



¹ einschliesslich Datenschutz und Datensicherheit

Insgesamt wurden die Themen und ihre Prioritäten bestätigt. Die grössten Unterschiede im Vergleich zu den Ergebnissen von 2020 waren ein höherer Einfluss von Cembra auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft (x-Achse in der Grafik) bei den Themen «Umweltverantwortung» und «Gesellschaftliche Verantwortung». Die Anspruchsgruppen nannten keine anderen relevanten spezifischen Themen, die eine Anpassung der bestehenden Themen erforderlich gemacht hätte.

Weiterhin gute ESG-Bewertungen

Cembra nimmt aktiv an mehreren ESG-Bewertungen von führenden ESG-Ratingagenturen teil, einerseits, um die Nachhaltigkeitsperformance des Unternehmens zu zeigen, andererseits, um herauszufinden, in welchen Bereichen Verbesserungen möglich sind. Im Mai 2023 bestätigte MSCI das ESG-Rating von Cembra mit AAA, und unser «Low ESG risk»-Rating von Sustainalytics wurde erneut bekräftigt. Ausgewählte ESG-Ratingstufen sind auf Seite 220 aufgeführt.

Bestandteil von ESG-Indizes und im Bloomberg Gender-Equality index 2023

Im Berichtszeitraum blieb Cembra in mehreren ESG-Indizes führender Indexanbieter enthalten, darunter MSCI und die Schweizer Börse. Cembra wurde auch als eines von rund 400 Unternehmen weltweit in den Bloomberg Gender-Equality Index 2023 aufgenommen, der auf geschlechtsspezifischen Kriterien wie weibliche Führung, gleiche Bezahlung, integrative Kultur und Transparenz bei der Offenlegung basiert.

Wichtigste Nachhaltigkeitsthemen

Als Ergebnis unseres Engagements mit unseren wichtigsten Interessengruppen konzentriert sich Cembra auf fünf wichtigste Nachhaltigkeitsthemen.

- **Kundenorientierung** (Kapitel 3) befasst sich mit dem von Cembra verfolgten Ziel, hohen Kundennutzen zu bieten und sich durch hervorragenden und transparenten Service und operative Exzellenz abzuheben. Die Angebote von Cembra sind darauf ausgerichtet, aktuelle Kundenbedürfnisse zu erfüllen und Veränderungen im Finanzverhalten der Kunden zu berücksichtigen. Als zuverlässige Anbieterin für den Zugang zu spezifischen Finanzdienstleistungen bieten wir unseren Privatkunden hohen Mehrwert.
- **Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen** (Kapitel 4) umfasst die verantwortungsvolle Erbringung von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen mit strengen Sicherheitsstandards. Der Zugang zu Finanzdienstleistungen, die die individuelle Situation berücksichtigen, kann sich positiv auf das persönliche Leben der Kunden auswirken. Unser übergeordnetes Ziel ist es, den Kunden den Kreditbetrag zu gewähren, der ihrer individuellen Situation entspricht. Cembra ist bestrebt, eine Überschuldung der Kunden zu vermeiden, da dies nicht nur negative Auswirkungen auf das persönliche Leben unserer Kunden hätte, sondern auch das Kreditausfallrisiko von Cembra beeinflussen könnte.
- **Menschen und Entwicklung** (Kapitel 5) beinhaltet die Rekrutierung, Aus- und Weiterbildung, Work-Life-Balance, Diversity Management, Gesundheitsförderung, persönliche Entwicklung sowie die Kommunikation und Verankerung der Unternehmenswerte von Cembra. Diese Aspekte wirken sich unmittelbar auf das Arbeitsumfeld und das Leben der Mitarbeitenden und von deren Familien aus. Unsere Mitarbeitenden sind eine unserer wichtigsten Anspruchsgruppen. Ihr Engagement und ihre Beiträge ermöglichen es uns, eine erfolgreiche Bank in der Schweiz zu sein.
- **Umweltverantwortung** (Kapitel 6) wird durch die Optimierung von Prozessen und Outputs erreicht, die sich auf die Umwelt auswirken. Sie wird in der Gruppe (direkte Auswirkung) und in der Finanzierung (indirekte Auswirkung) thematisiert.
- **Geschäftsintegrität** (Kapitel 7) befasst sich mit der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie mit der Unternehmensführung, in den Bereichen Risikomanagement, Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und ethisches Geschäftsgebahren. Sie umfasst auch den Schutz der Privatsphäre der Kunden, indem die potenziellen negativen Auswirkungen im Hinblick auf deren personenbezogene Daten beschränkt werden.

Gesellschaftliches Engagement (Kapitel 8) wurde von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Dennoch verfolgt Cembra seit 2003 eine Reihe von Aktivitäten in Bezug auf Gesellschaft und Philanthropie. Wir berichten über dieses Engagement im Kapitel 8. «Corporate Governance» und «Anreize & Vergütungsstruktur» wurden kombiniert, da Anreize und Vergütung allgemein von externen Interessengruppen, insbesondere von Aktionärsberatern und anderen Governance-Spezialisten, als ein Aspekt von Corporate Governance betrachtet werden. Details zu diesen Themen finden Sie im Corporate Governance-Bericht und im Vergütungsbericht.

Das Sustainability Committee hat im Dezember 2023 die Einbeziehung der Anspruchsgruppen und die Priorisierung der relevantesten Nachhaltigkeitsthemen überprüft und bestätigt.

Verpflichtungen, Leistungskennzahlen und Bewertung 2023

Wir haben für die fünf relevantesten Themen Selbstverpflichtungen formuliert und Leistungskennzahlen entwickelt.

Relevanteste Themen	Kundenorientierung	Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen	Menschen und Entwicklung	Umweltverantwortung	Geschäftsintegrität
Selbstverpflichtung und Ziel	Wir wollen zufriedene Kunden, die uns durch hohe Kundenbindung und Loyalität belohnen	Wir sind eine verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen	Wir sind ein «Great Place to Work» (GPTW) ¹	Wir reduzieren unseren ökologischen Fussabdruck pro Mitarbeitendem	Wir sind dafür bekannt, dass wir bei Nichteinhaltung einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgen
Leistungskennzahlen	Net Promoter Score von mindestens +30 auf einer Skala von -100 bis +100	Qualitative Beurteilung der Qualitätsmessgrössen des Kreditportfolios	GPTW-Vertrauens-Index der Mitarbeitenden von mindestens 70%	Reduktion der Emissionen in Scope 1 und 2 um 75% bis 2025 (gegenüber 2019)	Qualitative Beurteilung der gemeldeten Beschwerden und Fälle
Bewertung 2023	Net Promoter Score: 21 (2022: 26)	Weiter solide Qualitätskennzahlen der Forderungen	Vertrauensindex der Mitarbeitenden 71% im Jahr 2022 (2020: 71%), alle zwei Jahre gemessen	Gemeldete Emissionen in Scope 1 und 2 auf gutem Weg, um das Ziel für 2025 zu erreichen	Keine berichtspflichtigen Fälle gemeldet
Verweis und Details	Seite 41	Seite 43	Seite 48	Seite 58	Seite 62

¹ www.greatplacetowork.ch

Details zu den fünf relevantesten Themen und zu unserem gesellschaftlichen Engagement finden Sie in den folgenden Kapiteln.

Chancen in der Nachhaltigkeit

Die Chancen in der Nachhaltigkeit umfassen strategische, meist langfristige ESG- und insbesondere klimabezogene Themen. Im Berichtszeitraum haben wir klimabezogene Chancen weiterentwickelt. Sie sind in den folgenden Bereichen verankert:

- **Finanzierung sauberer Mobilität:** Die Verringerung des CO₂-Fussabdrucks im Verkehrs- und Mobilitätssektor gehört zu den wichtigsten und herausforderndsten Vorhaben in Bezug auf den Klimawandel.
- **Grüner Betrieb:** Reduktion unseres eigenen CO₂-Fussabdrucks, um die Ziele der internationalen und schweizerischen Gemeinschaft zu unterstützen, die darauf abzielen, die Treibhausgasemissionen bis 2050 auf Null zu reduzieren
- **Unterstützung des Klimawandels bei Kunden und Partnern:** Cembra kann ihre Kunden und Partner bei der Bewältigung des Klimawandels unterstützen. In den Bereichen Kreditkarten und Fahrzeugfinanzierung sehen wir das Potenzial, unseren Partnern und deren Kunden die nötigen Anreize zu bieten, um den Klimaschutz in der Schweiz zu beschleunigen.
- **Grüne Finanzierung:** Die Förderung von kohlenstoffarmen Produkten und Dienstleistungen erfordert ausreichende Mittel, die Partnern und Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Nachhaltigkeitsrisiken (siehe Risikomanagementbericht, Kapitel Nachhaltigkeitsrisiken, Seite 28)

Nachhaltigkeitsrisiko ist definiert als das Risiko, dass der Konzern negative Wirkungen auf ESG-Belange, einschliesslich klimabedingter Veränderungen, hat oder von diesen beeinflusst wird. Für das Management von Nachhaltigkeitsrisiken baut der Konzern auf seinen etablierten Risikomanagementprozess auf. Das Management von Nachhaltigkeitsrisiken ist in die Risikostrategie des Konzerns integriert. Entsprechende Risikotoleranzen erfordern das Erfüllen relevanter Standards und der Erwartungen wichtiger Stakeholder (z. B. Geschäftspartner, Aktionäre, ESG-Ratingagenturen). Das Sustainability Committee ist der Entscheidungs- und Überwachungsausschuss für das Management von Risiken und Chancen mit Bezug auf die Nachhaltigkeit. Den Vorsitz im Sustainability Committee hat der CEO inne. Der Verwaltungsrat überwacht mit Unterstützung des Audit und Risk Committee das Nachhaltigkeitsmanagement und gibt die strategische Ausrichtung vor. Insbesondere klimabezogene Risiken können typischerweise in andere Risikokategorien, wie

etwa Kreditrisiken, Marktrisiken, operationelle oder andere Risiken, zugeordnet werden. Daher spiegeln klimabezogene Risiken nicht unbedingt eine neue Risikokategorie wider, sondern sind vielmehr eine zugrundeliegende Triebkraft hinter Risikokategorien oder individuelle Risiken. Zu den klimabezogenen Risiken gehören physische Risiken, Transitionsrisiken oder auch Rechts- und Reputationsrisiken. Physische Risiken könnten durch Kosten oder Verluste aufgrund einer zunehmenden Schwere oder Häufigkeit von Wetterereignissen gekennzeichnet sein. Diese können akut aufgrund von extremen Wetterereignissen sein, oder schleichend sein und sich aus einer fortschreitenden Verschiebung von Wettermustern ergeben. Transitionsrisiken gehen aus technologischen Durchbrüchen oder klimapolitischen Massnahmen hervor, die die Wirtschaft transformieren, mit der Konsequenz, dass Vermögenswerte in bestimmten Sektoren an Wert verlieren können. Haftungsrisiken können sich aus Rechtsansprüchen ergeben, die auf eine Entschädigung für erlittene Verluste aufgrund von Handlungen/Unterlassungen von Regierungen oder Unternehmen abzielen. Solche Ereignisse, wie die Änderungen in Gesetzen und Vorschriften, in den Erwartungen der Aktionäre oder in der staatlichen Politik, könnten sich auf das Kerngeschäft und den Betrieb des Konzerns auswirken und zu rechtlichen, finanziellen oder Reputationssschäden führen, wenn nicht angemessen damit umgegangen wird. Rechtliche Risiken können sich unter anderem aus Rechtsansprüchen ergeben, die auf Kompensation von Verlusten gerichtet sind, die durch das Handeln oder Nicht-Handeln von Regierungen oder Unternehmen entstanden sind. Die unmittelbaren physischen Risiken des Konzerns werden als eher gering eingeschätzt, da die Finanzdienstleistungen vornehmlich in der Schweiz erbracht werden. Die physische Sicherheit der Geschäftsstandorte wird regelmässig bewertet. Transitionsrisiken könnten sich schleichend in Form von Kreditrisiken zeigen, wenn etwa geleaste Vermögenswerte mittel- bis langfristig an Wert verlieren. Im Zusammenhang mit dem Autoleasinggeschäft kauft der Konzern Fahrzeuge und veräussert sie gemäss dem Leasingvertrag weiter. Das Risiko, dass der Wiederverkaufswert eines Leasingfahrzeugs geringer ist als die verbleibende Restschuld zum Zeitpunkt der Beendigung des Leasingvertrags, bei Vertragsende oder während der Vertragslaufzeit, wird vom Konzern getragen. Dieses Risiko wird durch Händlerverträge begrenzt, in denen sich die Händler zum Rückkauf der Leasingobjekte zu einem vertraglich festgelegten Preis verpflichten. Die Verschiebung von Verbraucherpräferenzen aufgrund ökologischer Erwägungen oder möglicher Verbote von bestimmten Motoren, wie etwa Verbrennungsmotoren, sind etwaige Gründe für einen geringeren Restwert der gekauften Leasingobjekte. Dieses kann sich auch negativ auf den Verkauf von Neufahrzeugen oder das Angebot an Gebrauchtwagen auswirken. Der Konzern überwacht regelmässig die Verteilung von Fahrzeugmarken und Modellen und ergreift bei Bedarf entsprechende Massnahmen. Der Konzern verpflichtet sich zur Einhaltung relevanter klimabezogener Vorschriften und Richtlinien und passt seine Risikomanagementpraktiken entsprechend an. Dazu gehört die Berücksichtigung klimabedingter Auswirkungen bzw. die Bewertung klimabedingter Risiken in strategischen Planungs- und Entscheidungsprozessen sowie bei der Bewertung aller Risikokategorien. Insbesondere erfolgt die Bewertung bestehender und neuer Risiken unter anderem auch anhand von Auswirkungskriterien klimabedingter Veränderungen. Daher werden klimabedingte Risiken als Treiber für andere Risikokategorien aktiv identifiziert, bewertet, überwacht und gesteuert. Der Nachhaltigkeitsansatz des Konzerns folgt einer mehrjährigen Roadmap, welche die relevantesten Nachhaltigkeitsthemen berücksichtigt. Er ist darauf ausgelegt, Nachhaltigkeits- und klimabezogene Risikoüberlegungen in das Risikomanagementrahmenwerk sowie die damit verbundenen Richtlinien und Prozesse zu integrieren. Die Roadmap des Konzerns ist auf die Adressierung aktueller und künftiger Vorschriften ausgelegt und baut Fähigkeiten durch Fachwissen und Zusammenarbeit auf, einschliesslich der Zusammenarbeit mit internen und externen Interessengruppen und Experten.

Weitere Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken werden in den folgenden Kapiteln dieses Berichts unter "Ziel und Ansatz" beschrieben.

Geschäftsmodell (siehe Lagebericht, Kapitel Geschäftsmodell und Strategie, Seite 18)

Cembra bietet Finanzierungslösungen und -dienstleistungen in der Schweiz an. Privatpersonen in der Schweiz haben Zugang zu einer breiten Palette von besicherten und unbesicherten Konsumkrediten und damit verbundenen Dienstleistungen sowie Sparprodukten. Zu den Produkten gehören Privatkredite, Kreditkarten, Fahrzeugleasing, Rechnungsfiananzierungslösungen und Sparprodukte sowie Zugang zu damit verbundenen Versicherungsprodukten (für Details siehe Geschäftsbericht 2023 Über uns, Seite 5). Die Umsätze werden durch Zinserträge und Gebühren aus diesen Finanzprodukten erzielt, oft in Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen für Co-Branding-Kreditkarten, in der Fahrzeugfinanzierung und weiteren Finanzierungsoptionen. Cembra legt grossen Wert auf das Risikomanagement und nutzt Bonitätsprüfungen und Underwriting-Prozesse, um ein solides Kreditportfolio zu erhalten. Cembra operiert innerhalb des schweizerischen Rechtsrahmens und hält sich an die Gesetze und Vorschriften im Zusammenhang mit Konsumentenkrediten und als Bank.

UN Global Compact Goals und nachhaltige Entwicklungsziele (SDG)

Cembra trat 2020 dem United Nations Global Compact (UNGC) als Unterzeichner bei. Cembra hat sich dazu verpflichtet, die zehn Prinzipien zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung zu unterstützen und diese zu einem Teil unserer Strategie, unserer Kultur und unserer täglichen Arbeit zu machen.

Unsere Verpflichtung, die nachhaltigen Entwicklungsziele (Sustainable Development Goals, SDG) zu unterstützen, entspringt unserem Engagement für Nachhaltigkeit und unserer Teilnahme an UNGC seit 2020. Im Jahr 2021 haben wir neu bewertet, wo Cembra den grössten Beitrag leisten kann. Das Ergebnis dieser Gespräche war die Bestätigung, dass Cembra die grösste Wirkung bei SDG 4, 5, 8, 10, 12 und 16 ausüben kann. Wir haben ausserdem festgestellt, dass Cembra eine Rolle bei der Unterstützung von SDG 13 spielen kann (also die umgehende Ergreifung von Massnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen), indem sie den derzeit erfolgenden Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft durch Segmente unseres Fahrzeugfinanzierungsgeschäfts fördert. Die Nachfrage nach Finanzierungslösungen für Fahrzeuge mit alternativem Antrieb nimmt rasch zu und wir möchten unsere Kunden dazu ermutigen, Fahrzeuge mit geringeren Emissionen auszuwählen. Weitere Informationen zu unseren Beiträgen zu den SDG finden Sie im Annex to Sustainability Report 2023.

Weitere in Bezug auf Nachhaltigkeit relevante Eigenschaften

Cembra ist vorwiegend in der Schweiz tätig. Als Finanzdienstleistungsunternehmen in einem strengen regulatorischen Umfeld erfüllt unser Ansatz in Bezug auf viele ökologische, wirtschaftliche und soziale Aspekte bereits hohe Standards.

- 2023 waren 94% des Gesamtvermögens von Cembra in liquiden Mitteln oder in ungesicherten und besicherten Krediten (Nettoforderungen) in Schweizer Franken und fast ausschliesslich in der Schweiz angelegt.
- Obwohl wir eine Bank sind, bieten wir keine Anlagefonds oder Finanzierungen für internationale Projekte an. Cembra verwaltet keine Vermögen Dritter, daher sind verantwortungsvolle Fonds-Investmentüberlegungen für das Unternehmen nicht wesentlich. Entsprechend gibt es keine Investitionen im Sektor für fossile Brennstoffe.
- Wir sind bestrebt, klimabezogene Chancen und Risiken in unserer Geschäftsplanung zu berücksichtigen.
- Kreditanträge, die unseren strengen Standards nicht entsprechen, werden abgelehnt (siehe Kapitel 4 über die Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen, Seite 43).
- Unsere Verhaltensprinzipien für Geschäftspartner (Lieferantenstandards, siehe Seite 65) und unsere Teilnahme am UN Global Compact (siehe Seite 39) helfen uns dabei, internationale Nachhaltigkeitsrisiken zu erkennen, zu lenken und abzumildern.

Dies bildet eine solide Grundlage für unser nachhaltiges und verantwortungsvolles Geschäftsmodell. Wir sind uns der Risiken in Bezug auf Nachhaltigkeit bewusst. Wir sind bestrebt, solche Risiken zu identifizieren und ihre Auswirkungen im Rahmen des allgemeinen Risikomanagements von Cembra zu steuern (siehe Risikomanagementbericht, Seiten 20 bis 21).

3 Kundenorientierung

Ziel und Vorgehensweise

Wir wollen sicherstellen, dass unsere Kunden zufrieden sind und uns mit einem hohen Mass an Treue und Loyalität belohnen. Kundenorientierung bedeutet für uns, dass wir einen hohen Kundennutzen bieten und uns durch hervorragenden Service und operative Exzellenz abheben wollen. Wir sind bestrebt, unseren Kunden transparente und verantwortungsvolle Lösungen anzubieten, die ihren Bedürfnissen entsprechen und nachhaltiges Verhalten fördern.

Eine kundenorientierte Denkweise ist einer unserer vier Werte (siehe Seite 32). Damit unterstreichen wir die Bedeutung, die wir den Bedürfnissen der Kunden beimessen. Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass unsere Produkte erhebliche Auswirkungen auf die finanzielle Situation unserer Kunden haben können. Verantwortung dafür zu übernehmen, dass unsere Kunden unsere Produkte und Dienstleistungen gut verstehen, ist von höchster Bedeutung. Wir verfügen über interne Richtlinien, die unsere Geschäftspraktiken bestimmen und festlegen, wie sich unsere Mitarbeitenden gegenüber Kunden verhalten sollen. Während unser Verhalten gegenüber unseren Kunden sehr wichtig ist, müssen wir gleichzeitig sicherstellen, dass wir mit den sich weiter entwickelnden Bedürfnissen Schritt halten. Das Kundenverhalten verändert sich, mit einer zunehmenden Nutzung digitaler Services und wechselnden Finanzierungsanforderungen. Dies wirkt sich auch auf die Art und Weise aus, wie wir Kunden ansprechen und mit ihnen interagieren.

Cembra verwendet mehrere Indikatoren zur Bewertung der Kundenorientierung. Der wichtigste Indikator ist die Kundenzufriedenheit in Bezug auf die einzelnen Geschäftsbereiche (ohne BNPL), gemessen am Net Promoter Score (NPS). Der NPS bewertet die Kundenbindung an ein Unternehmen. Kunden werden gefragt, wie wahrscheinlich es ist, dass sie ein Unternehmen einem Freund oder Familienmitglied empfehlen. Die Werte können zwischen -100 und +100 liegen.

Wir möchten unseren NPS verbessern, indem wir in unseren drei Hauptgeschäftsbereichen – Privatkredite, Fahrzeugfinanzierungen und Kreditkarten – kontinuierliche Umfragen durchführen. Die Umfragen identifizieren auch die Faktoren, welche die Kundenzufriedenheit fördern, sowie Bereiche, in denen die Kunden Verbesserungsmöglichkeiten sehen. Net Promoter Scores wurden 2016 bei Cembra eingeführt, und werden von der Geschäftsleitung verantwortet.

Fortschritt im Jahr 2023

Im Jahr 2023 führte Cembra eine kontinuierliche Feedback-Erhebung für die NPS-Messung ein, die durch separate Umfragen zu Produkten und Dienstleistungen während des gesamten Kundenlebenszyklus ergänzt wurde. Der neue, kontinuierlich gemessene NPS von Cembra lag im Jahr 2023 bei +21 auf einer Skala von -100 bis +100. Der zuvor verwendete NPS aus nicht kontinuierlicher Messung betrug +14 (2022: +26), Gründe für den Rückgang des NPS im Berichtszeitraum sind unter anderem die Auswirkungen der Zins- und Gebührenerhöhungen. Durch laufende und geplante Initiativen wollen wir mittelfristig einen NPS von mindestens +30 erreichen.

Transparente, bedarfsorientierte Angebote

Als eine führende Anbieterin von Finanzierungslösungen in der Schweiz stellen wir transparente und bedarfsgerechte Angebote in allen Geschäftsbereichen bereit.

- **Erstklassiger individueller Service bei Privatkrediten.** Informationen zu unserem Kreditvergabeprozess und unseren Dienstleistungen finden Sie im Kapitel zu Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen (Seite 43).
- **Individueller und flexibler Service bei Fahrzeugfinanzierungen.** Wir bieten personalisierte, flexible und effiziente Fahrzeugfinanzierungen durch unsere engagierte Verkaufsabteilung und andere Teams in unseren vier Servicezentren in der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz.
- **Hoher Kundennutzen im Kreditkartengeschäft.** Über Partnerprogramme und unsere eigenen Angebote stellen wir eine Reihe von Kreditkarten mit hohem Kundennutzen bereit. Für die meisten Karten wird keine Jahresgebühr erhoben und in mehreren unabhängigen Verbraucherbewertungen gehören unsere Kreditkarten regelmässig zu den besten in Bezug auf den Kundennutzen.
- **Buy Now Pay Later:** Über unsere Marke CembraPay und eine Partnerschaft mit der führenden Schweizer Online-Zahlungs-App TWINT bieten wir Rechnungsfinanzierungen und flexible Zahlungsoptionen sowohl für den Onlineverkauf als auch am Point-of-Sale an.

Wir bieten den Kunden massgeschneiderte Finanzierungslösungen. Die finanzielle Situation unserer Kunden kann je nach ihren persönlichen Umständen variieren und einige unserer Kunden benötigen Finanzmittel für Umzug, Mobilität und Bildung.

Investitionen in digitale Plattformen und Schulung

Um die heutigen und neuen Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen, investieren wir in intuitive Zahlungs- und Finanzierungslösungen, durch den Einsatz von Technologie und einen weiterhin starken Kundenservice, einschliesslich einer benutzerfreundlichen und bedarfsbasierten digitalen Plattform. Unser Kundenfokus wird auch durch die Auswahl, Motivation und Schulung von Mitarbeitenden gefördert (siehe Seiten).

Entwicklung in Richtung allgemein zugänglicher Produkte («access to finance»)

Im vergangenen Jahrzehnt haben wir erfolgreich eine langfristige strategische Verlagerung hin zu einem ausgewogenen Produktportfolio verfolgt. In allen Geschäftsbereichen bieten wir unseren Kunden ein sehr gutes Wertversprechen. Kreditkarten sind ein Teil des täglichen Lebens unserer Kunden, und wir unterstützen sie bei ihrem Zahlungsverkehr und bieten bequeme und sichere bargeldlose Zahlungslösungen. Weitere Informationen zu unseren Produkten geben wir auf in den Abschnitten Über uns (Seite 5) und Produktmärkte (Seite 11).

Verschiebung im Mix der Geschäftsfelder von 2013 bis 2023 (in % der Nettoerträge)

	2013	2018	2023
Privatkredite	61%	39%	34%
Fahrzeugfinanzierungen	20%	22%	24%
Kreditkarten	18%	37%	32%
BNPL und Sonstige	-	-	10%

Seit dem Börsengang im Jahr 2013 konnte Cembra die Anzahl Kunden in der Schweiz um etwa 60% auf 1.0 Millionen im Jahr 2023 erhöhen. Die konsolidierte Gesamtzahl der Kunden einschliesslich der Rechnungsfinanzierung (BNPL) beläuft sich auf mehr als zwei Millionen Kunden. Diese hohe Durchdringung der Kunden in der Schweiz – einem Land mit rund 9 Millionen Einwohnern – spiegelt den hohen Kundennutzen unserer Produkte sowie eine langfristige Verlagerung des Geschäftsmixes hin zu Produkten und Dienstleistungen wider, die einen einfachen und sicheren Zugang zu Finanzmitteln bieten. Weitere Informationen bezüglich des Zugangs zu Finanzmitteln finden Sie im Kapitel 4 und im Kapitel 7 sowie im Annex to Sustainability Report 2023, Abschnitt 7.

4 Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen

Ziel und Vorgehensweise

Wir wollen von unseren Interessengruppen als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungsprodukten und -dienstleistungen anerkannt werden. Umfassende und transparente Informationen über Finanzprodukte und die damit verbundenen Möglichkeiten und Risiken unterstützen und beeinflussen den Entscheidungsprozess der Kunden. Unser übergeordnetes Ziel besteht darin, Kunden den Kreditbetrag zu gewähren, der ihrer individuellen Situation entspricht. Der Zugang zu Finanzdienstleistungen unter Berücksichtigung der individuellen Situation kann sich positiv auf das persönliche Leben der Kunden auswirken. Cembra will verhindern, dass Kunden sich überschulden, da dies negative Auswirkungen auf das Leben unserer Kunden hätte, sowie auch das Kreditausfallrisiko von Cembra beeinträchtigen könnte. Darüber hinaus unterliegen unsere Tätigkeiten in der Kreditvergabe Schweizer Gesetzen und Vorschriften, die uns dazu verpflichten, dass wir unsere Produkte und Dienstleistungen mit angemessener Sorgfaltspflicht zum Schutz der Kunden handhaben. Das Risiko unvorhergesehener Ereignisse im Leben unserer Kunden bleibt bestehen, und es kann immer vorkommen, dass diese zu einer zu hohen Verschuldung führen. In solchen Fällen arbeiten wir eng mit unseren Kunden zusammen, um eine für beide Seiten vorteilhafte Lösung zu finden. Um Qualität und Integrität zu gewährleisten, überwachen wir verschiedene Leistungsmessgrößen, die sich auf die Qualität des Kreditportfolios beziehen.

Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Sicherstellung der Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen.

Fortschritt im Jahr 2023

Die wichtigsten wirtschaftlichen Ereignisse in der Schweiz im Geschäftsjahr 2023 waren der allmähliche Rückgang und die Stabilisierung der Inflation, steigende Zinssätze und die anhaltende Unsicherheit über die mittelfristige wirtschaftliche Entwicklung. Die Arbeitslosigkeit blieb das ganze Jahr über niedrig (siehe Seite 10). Cembra verzeichnete keine signifikant höhere Anzahl von Kunden, die sich in finanziellen Schwierigkeiten befanden, und die Entwicklung der Verlustquote im Jahr 2023 spiegelt die anhaltende Normalisierung im Einklang mit den kommunizierten mittelfristigen Zielen wider. Der insgesamt umsichtige Ansatz von Cembra beim Risikomanagement trägt dazu bei, mögliche negative wirtschaftliche Folgen für die Kunden in Zeiten des wirtschaftlichen Abschwungs zu vermeiden.

2023 setzte sich bei Cembra die robuste Entwicklung der Verlustquote fort (siehe Lagebericht, Seite 16) und unsere Qualitätskennzahlen für Forderungen blieben weiterhin solide. Unser Risikomanagementansatz hat uns geholfen, diese Leistung in Übereinstimmung mit unseren mittelfristigen Zielen zu erreichen.

Verantwortungsvoller Umgang mit Kunden im Kreditvergabeprozess

Wir nehmen unsere Verantwortung gegenüber Kunden und der Gesellschaft sehr ernst. Unsere Prinzipien für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe sind in unserem Verhaltenskodex festgelegt. Im Kreditvergabeprozess sind wir bestrebt, eine mögliche Überschuldung zu erkennen und zu verhindern, wobei wir uns auf folgende Punkte konzentrieren:

- Schutz der Konsumenten durch das Schweizer Konsumkreditgesetz und Vertragsbedingungen
- Verantwortungsvolle Produktentwicklung
- Marketing und Vertrieb
- Information des Kunden
- Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten
- Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)
- Kreditvergabe und -auszahlung
- Kundenservice und Rückzahlung
- Management von Kundenbeschwerden
- Überwachung und Lernen

Jeder Schritt in diesem Prozess wird im Folgenden detailliert beschrieben.

Schutz der Konsumenten durch das Schweizer Konsumkreditgesetz und Vertragsbedingungen

Wir gewähren Kredite in Übereinstimmung mit dem Schweizer Bundesgesetz über den Konsumkredit (kurz Konsumkreditgesetz, KKG). Das KKG soll verhindern, dass Konsumenten sich überschulden, und stellt genaue Anforderungen an den Inhalt des Vertrags und an die Beurteilung der Kreditfähigkeit des Kunden, einschliesslich einer Budgetkalkulation (siehe Einschub).

Das Schweizer Konsumkreditgesetz

Das Konsumkreditgesetz (KKG) soll Kunden vor Überschuldung schützen. Das KKG deckt verschiedene Arten von Konsumkrediten an natürliche Personen ab. Die Hauptpunkte des KKG sind:

- **Obligatorische Prüfung der Kreditfähigkeit des Kreditnehmers:** Bei Krediten und Leasingverträgen bis zu einem Gesamtengagement von CHF 80'000 muss der Kreditgeber eine detaillierte Prüfung der Kreditfähigkeit durchführen, um sicherzustellen, dass der beantragte Betrag nicht zur Überschuldung des Kunden führt. Bei der Prüfung der Kreditfähigkeit wird davon ausgegangen, dass der Konsumkredit innerhalb von 36 Monaten zurückgezahlt wird, auch wenn der betreffende Vertrag eine längere Laufzeit vorsieht. Für Kreditkarten mit einer Kreditoption sieht das Gesetz eine summarische Prüfung vor. Diese Prüfungen basieren auf den Angaben des Kreditnehmers zu seinem Einkommen und Vermögen sowie auf den Informationen, die der Kreditgeber von der Zentralstelle für Kreditinformation der Schweiz (ZEK) über die in ihrer Datenbank registrierten Kreditlinien erhält.
- **Meldepflicht des Kreditgebers:** Kreditgeber müssen die ZEK über die von ihnen gewährten Konsumkredite und über alle dem KKG unterliegenden Leasingverträge informieren.
- **Höchstzinssatz:** Der Bundesrat legt den maximal zulässigen effektiven Jahreszins für Konsumkredite anhand einer Formel fest. Kreditgeber müssen diesen Höchstzinssatz einhalten. Infolge der erhöhten kurzfristigen Zinsen in der Schweiz (Saron CHF 3-Monate) erhöhte sich der der Höchstzinssatz per 1. Mai 2023 auf 11% für Privatkredite und 13% für Kreditkarten, und per 1. Januar 2024 auf 12% für Privatkredite und 14% für Kreditkarten.
- **Widerrufsrecht innert 14 Tagen («Widerrufsfrist»):** Kunden können den Vertrag innert 14 Tagen nach Erhalt ihrer Ausfertigung des Vertrags widerrufen.
- **Vorzeitige Rückzahlung:** Kunden haben das Recht, ihren Kredit vorzeitig zurückzuzahlen und in diesem Fall von der Zahlung weiterer Zinsen befreit zu werden und eine angemessene Reduzierung der Gebühren für den nicht genutzten Teil des Kredits zu erhalten.
- **Verbot aggressiver Werbung für Konsumkredite:** Kreditgeber, die in der Schweiz Konsumfinanzierungen anbieten, befolgen die Regeln, die von den Mitgliedern des Branchenverbands Konsumfinanzierung Schweiz (KFS) festgelegt wurden.

Cembra verpflichtet sich, nach geltenden Gesetzen und Vorschriften zu handeln und ergreift auch zusätzliche Massnahmen und nutzt die umfassende Erfahrung der Bank. Die meisten Massnahmen sind präventiv und liegen sowohl im Interesse des Kunden als auch der Bank. Unser Ziel besteht darin, verantwortungsvolle Kreditvergabebedingungen festzulegen, anstatt aus den Vertragsbedingungen und Rückzahlungsfristen grösstmöglichen Nutzen zu ziehen. Rechtsverstösse, sofern überhaupt eingetreten, wurden 2023 als unbeabsichtigt sowie in Anzahl und Bedeutung unwesentlich eingestuft (gleiche Bewertung wie 2022).

Verantwortungsvolle Produktentwicklung

Als verantwortungsbewusste Anbieterin von Finanzierungslösungen verpflichten wir uns, die Qualität und Integrität aller unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten (siehe den Abschnitt zu unserem Nachhaltigkeitsengagement und unseren Leistungsmessgrössen, Seite 32). Durch bestimmte Merkmale der von uns angebotenen Produkte wollen wir Kunden vor den negativen Aspekten von Konsumkrediten und Schulden schützen. Dies erreichen wir auch, indem wir die finanzielle Kompetenz der Kunden in Bezug auf die Frage fördern, was vor dem Abschluss eines Produkts zu beachten ist. Wenn es um Finanzierung und verwandte Themen geht, wollen wir unseren Kunden einen konsequenten Mehrwert bieten, der über das Produkt hinausgeht, und wir zeigen ihnen Alternativen zu nachhaltigeren Konsummustern auf. Wir setzen auf Digitalisierung und finden dabei die richtige Balance zwischen Nutzen und einem strengen Compliance-Rahmen, der die Privatsphäre und Sicherheit unserer Kunden schützt. Bei Produktentwicklung und Genehmigungsprozessen werden verschiedene Risikofaktoren, wie Kredit-, Betriebs- und Reputationsrisiken, berücksichtigt. Details zu neuen Produkten und der Performance bestehender Produkte werden an das Credit Committee berichtet, das Risiken und Produktmerkmale kritisch überprüft (siehe Risikomanagementbericht, Seite 20).

Marketing und Vertrieb

Unser Ziel besteht darin, unsere Produkte verantwortungsbewusst zu vermarkten. Das KKG legt fest, dass Werbung für Konsumkredite nicht aggressiv sein darf. In Erweiterung dieser gesetzlichen Vorgaben regulieren die Mitglieder des Verbands Konsumfinanzierung Schweiz (KFS), des Schweizerischen Leasingverbands (SLV) und anderer Kredit- und

Leasinginstitute ihre Werbung für Konsumkredite selbst und ergreifen geeignete Präventivmassnahmen. Die am 1. Januar 2016 in Kraft getretene «Werbekonvention für Konsumkredite in der Schweiz» ist ein vom Bundesrat genehmigtes Selbstregulierungsabkommen. Es geht über die Verpflichtung hinaus, keine irreführenden Informationen zu liefern. Es besagt auch, dass aggressive Marketingmassnahmen nicht auf junge Erwachsene abzielen dürfen und niemand dazu angeregt werden darf, Kredite für hohe kurzfristige Ausgaben wie Urlaubsreisen aufzunehmen. Für das Kreditkartengeschäft wurde von den Mitgliedern der Swiss Payment Association eine ähnliche Übereinkunft verabschiedet und trat am 1. Januar 2022 in Kraft. Diese überarbeitete Übereinkunft ersetzte die frühere Vereinbarung zum Kreditkartengeschäft von 2016. Die Vereinbarungen sind unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit in deutscher Sprache verfügbar. Cembra ist Mitglied dieser Verbände und verpflichtet sich, deren Richtlinien einzuhalten. Im Jahr 2023 gab es keine Fälle oder Verstösse gegen die Richtlinien (2022: keine Fälle). Die Richtlinien und Prozesse in Bezug auf Marketingaktivitäten sind in einer internen Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz ausführlich beschrieben (Details siehe Seite 70).

Seit 2018 konzentrierten sich unsere Werbekampagnen auf besondere Ereignisse im Leben. Mit anderen Worten: Ein Kredit sollte eine angemessene Reaktion auf Lebensumstände und Ereignisse sein. Kampagnen sprechen bestimmte Lebenssituationen an, in denen ein Kredit eine Option sein könnte. Die Themenbereiche umfassen Bildung, Wohnen und Fahrzeugkauf.

Cembra verpflichtet sich auch zur Einhaltung verantwortungsvoller Verkaufspraktiken. Um einen verantwortungsvollen Verkauf und Kundenservice zu gewährleisten, werden sowohl für Mitarbeitende als auch für Partner regelmässige Schulungen durchgeführt. Die Schulungen zielen darauf ab, standardisierte und rechtssichere Beratungs- und Verkaufsprozesse zu ermöglichen. Alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt erhalten regelmässig (einmal pro Jahr) Schulungen zu den gesetzlichen Bestimmungen und zum Kundenservice. Abschluss-tests und Zertifikate bestätigen die erfolgreiche Teilnahme der Mitarbeitenden. Partner (unabhängige Vermittler, Autohändler und Kreditkarten-Partner) werden ebenfalls regelmässig geschult (weitere Einzelheiten finden Sie im Kapitel zur Geschäftsintegrität). Vertriebs-Praktiken werden regelmässig überwacht und die Vertriebsmitarbeitenden erhalten ein Feedback zu ihrer Leistung und zu ethischen Geschäftspraktiken (siehe Abschnitt unten zu Überwachung und Lernen).

Information des Kunden

Wir stellen unseren Kunden umfassende, korrekte und abgestimmte Informationen zur Verfügung: Laut den schweizerischen Vorschriften (wie dem Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, UWG) müssen Banken für alle Online- und Offline-Marketingmaterialien Berechnungsbeispiele für Kredite angeben. Darüber hinaus sieht das KKG vor, dass alle Kosten genau und sichtbar im Vertrag dargestellt werden. Alle Marketingmaterialien für Privatkredite enthalten einen rechtlichen Haftungsausschluss über das Überschuldungsrisiko. Im Kreditkartengeschäft informieren wir unsere Kunden sowohl per E-Mail als auch in der App über Push-Benachrichtigungen.

Zu jedem Vertrag werden Informationen zu den vom Verband Konsumfinanzierung Schweiz (KFS) definierten Grundsätzen für eine verantwortungsvolle Kreditvergabe geliefert. Diese Informationen sind auch auf der Website von Cembra in deutscher und französischer Sprache verfügbar (www.cembra.ch/nachhaltigkeit). Ein zusätzlicher Leitfaden informiert speziell junge Erwachsene (unter 25 Jahren) über den Umgang mit Geld und Schulden. Diese Informationen sind auch Teil der vertraglichen Vereinbarung mit Kunden unter 25 Jahren. Sie ist unter www.cembra.ch/sustainability abrufbar.

Die Richtlinien und Prozesse bezüglich der Kundeninformation sind in der internen Richtlinie über Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz festgelegt (siehe Seite 70).

Bewertung von Kreditanträgen und Kundenverhalten

Wir bewerten jeden Antrag für einen Konsumkredit sorgfältig und systematisch. Bevor ein Vertrag abgeschlossen wird, beurteilen wir sowohl die Kreditwürdigkeit als auch die Kreditfähigkeit. Darüber hinaus könnten wir mit Kunden in Kontakt treten, um das Risiko einer Überschuldung der Kunden und Probleme bei der Schuldentrückzahlung (Schuldendienst) weiter zu verringern. Um gesetzliche Anforderungen gewissenhaft zu erfüllen, benötigt die Bank für gewöhnlich zusätzliche Unterlagen, damit die Richtigkeit der angegebenen Einnahmen und Ausgaben (zum Beispiel Miete) durch Plausibilitätsprüfungen bestätigt werden kann.

Wir stützen uns auch auf unsere langjährige Erfahrung, indem wir die Datenbanken der Bank konsultieren und historische Verhaltensweisen und Muster von Kunden analysieren, um informiert über die Übernahme von Risiken zu entscheiden. Der persönliche Kontakt mit den Kunden ist für die Geschäfte der Bank von wesentlicher Bedeutung. Die Kenntnis des Kreditnehmers und dessen persönlicher Situation verkürzt nicht nur den Underwriting-Prozess, sondern hilft auch bei der Ermittlung der bestmöglichen finanziellen Lösung für die individuelle Situation des Kunden.

Underwriting (einschliesslich der Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit)

Das Underwriting und die Bewertung der Kreditwürdigkeit und der Kreditfähigkeit sind Schlüsselverfahren, die die Bank zur Begrenzung von Ausfallrisiken einsetzt.

Die **Bewertung der Kreditwürdigkeit** umfasst die Beurteilung der finanziellen und persönlichen Situation des Kunden. Die Bewertung wird durch ein automatisiertes und statistisch solides Kreditrisiko-Ratingsystem unterstützt, das auf einem Scorecard-Verfahren basiert und sich auf verfügbare Kundeninformationen stützt. Es gibt fünf Kunden-Ratings, die jeweils auf historischen Erfahrungen basierende Ausfallwahrscheinlichkeiten spiegeln. Auch das Verhalten eines Kunden kann die Bewertung der Kreditwürdigkeit beeinflussen (weitere Details siehe Seite 153-154).

Die **Bewertung der Kreditwürdigkeit** basiert auf: a) den gesetzlichen Bestimmungen des KKG; b) den verfügbaren Kundendaten der Zentralstelle für Kreditinformation der Schweiz (ZEK), und c) kundenspezifischen Merkmalen gemäss internen Vorschriften, zusätzlich zu den gesetzlichen Anforderungen. Der Underwriting-Prozess erfordert detaillierte **Budgetberechnungen** basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen über die laufenden Einnahmen und Ausgaben. Kunden sollten nur dann einen Kredit erhalten, wenn sie verstehen, wie die Rückzahlung von Krediten funktioniert und wenn von ihnen erwartet werden kann, dass sie diese ohne finanzielle Schwierigkeiten bewältigen. Antragsteller, welche die erforderlichen Kriterien nicht erfüllen, erhalten keinen Kredit.

Der Underwriting-Prozess wird durch regelmässige Plausibilitätsprüfungen, die Überwachung von Scorecards und fall-spezifische Kontrollen hinsichtlich der Konsistenz und Vollständigkeit der Bewertung unterstützt. Die Kombination aus diesen regelbasierten Instrumenten und der fundierten Erfahrung der Mitarbeitenden gewährleistet eine konsistente und systematische Entscheidungsfindung bei allen Kreditvergabeprodukten. Alle Underwriting-Entscheidungen ergehen unter Berücksichtigung der in der Bank geltenden Anforderungen an die Risikotoleranz und die Risikobegrenzung (siehe Risikomanagementbericht, Seite 19).

Kreditvergabe und -auszahlung

Nach Abschluss des Darlehensvertrags erfolgt die Auszahlung des Darlehens nach einer «Widerrufsfrist» von 14 Tagen (diese beginnt, wenn der Kunde die Vertragskopie erhält) unter der Voraussetzung, dass der Kunde in dieser Zeit sein gesetzliches Widerrufsrecht nicht ausgeübt hat.

Kundenservice und Rückzahlung

Kunden mit Zahlungsrückständen werden bei Zahlungsschwierigkeiten frühzeitig durch Benachrichtigungen der Inkassoabteilung auf die fälligen Zahlungen aufmerksam gemacht. Dies ermöglicht es ihnen, allfällige Rückzahlungsprobleme frühzeitig anzugehen, und gibt den Kunden die Möglichkeit, ihre Zahlungspläne neu zu gestalten.

In Übereinstimmung mit dem KKG können Kunden während der Vertragslaufzeit jederzeit zusätzlich vorzeitige Rückzahlungen vornehmen, was ihre Gesamtzinszahlungen senkt. Im Falle einer vorzeitigen Rückzahlung hat der Kunde Anspruch auf eine Zinsminderung und auf eine angemessene Verringerung der Kosten, die der nicht genutzten Kreditlaufzeit zuzurechnen sind.

Management von Kundenbeschwerden

Cembra verpflichtet sich, auf Kundenbeschwerden zeitnah und mit Respekt und Fairness zu reagieren. Zusätzlich zu Kapitel III. 2 des Verhaltenskodex zur verantwortungsvollen Kreditvergabe – in dem festgelegt ist, dass wir auf Kundenbeschwerden umgehend und respektvoll reagieren – haben wir einen Managementprozess zur Lösung von externen Beschwerden mit monatlicher Berichterstattung an das Risk & Controlling Committee implementiert.

Misstände und/oder Rechtsverletzungen werden sorgfältig geprüft und gemäss geltendem Recht und unseren internen Vorschriften behandelt. Der Prozess ist in einer internen Richtlinie formalisiert. Wir verfügen über Mechanismen zur Entgegennahme und Untersuchung von Beschwerden und zur Umsetzung von Korrekturmassnahmen. Kundenbeschwerden (also Reklamationen) werden in der Regel schriftlich abgewickelt: Wir erhalten Kundenbeschwerden in schriftlicher Form und geben eine formelle schriftliche Antwort. Beschwerden, die per Telefon eingehen, werden separat bearbeitet. (Siehe auch den Abschnitt über Beschwerden im Kapitel Geschäftsintegrität, Seite 65.)

2023 entsprach die Anzahl der Beschwerden weniger als 0.2% des gesamten Kundenstamms von 1.0 Millionen (2022: 0.2%).

Überwachung und Lernen

Die Qualität neuer Transaktionen wird intern überwacht, um sicherzustellen, dass die Anforderungen des Underwritings erfüllt werden und dass der Kreditgenehmigungsprozess das Kreditrisiko weiterhin wirksam vermindert. Underwriter erhalten regelmässig Rückmeldungen von ihren Vorgesetzten, um Entscheidungen zu verhindern, die zu unerwünschten Ergebnissen wie Zahlungsschwierigkeiten der Kunden führen könnten.

Die Überwachung der Produkt- und Servicequalität ist Teil unserer Net Promoter Score (NPS)-Bewertung. (Siehe Kapitel zur Kundenorientierung, Seite 41.) Schliesslich führt Cembra Ad-hoc-Kundenbefragungen durch und überwacht regelmässig die Qualität der Call-Center-Services.

Schulung zur Produktsicherheit

Um die Produktsicherheit für die Kunden zu gewährleisten, bietet Cembra Schulungen zur Sicherstellung eines verantwortungsvollen Produktangebots und Marketings sowie zu verantwortungsvollen Verkaufspraktiken, verantwortungsvollen Erklärungen und kundengerechten Dienstleistungen an. Hilfsmittel (zum Beispiel Handbücher) ergänzen diese Schulungen und ein internes Schulungsteam kümmert sich um funktionale Onboarding-Massnahmen. Der Know-how-Transfer zu Richtlinien und Vorschriften ist verbindlich und standardisiert. Alle neu eingestellten Mitarbeitenden im Kundenkontaktzentrum durchlaufen massgeschneiderte Programme. Diese bereiten neue Mitarbeitende auf ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen in Bezug auf Produktsicherheit, Anlagen- und Prozesswissen vor und unterstützen sie dabei (Details zu Fachschulungen siehe Seite 50-51).

Kunden in finanziellen Schwierigkeiten

Verantwortungsvolle Praktiken in Fällen potenzieller Überschuldung

Auch wenn unser Portfolio dank unserer vorbeugenden Massnahmen von gleichbleibend hoher Qualität ist, helfen wir gegebenenfalls auch bei der Schuldnerberatung und ermöglichen eine faire Rückzahlung.

- **Regelmässiger Kontakt mit der Ombudsperson:** In der Schweiz haben alle Kunden und ihre Vertreter Zugang zum Schweizerischen Bankenombudsman, an den sie sich bei Problemen mit Banken wenden können. Wir stehen in regelmässigem Kontakt mit dem Schweizerischen Bankenombudsman, um Lösungen für relevante Fälle zu finden.
- **Informationsunterstützung für Schuldenberatungsstellen:** Cembra unterstützt externe Schuldnerberatungsstellen, wenn diese Informationen anfordern, um Lösungen für Kunden mit Schuldnerückzahlungsproblemen zu finden. Wir stehen deshalb in regelmässigem Kontakt mit den Schuldnerberatungsstellen in der Schweiz.
- **Bearbeitung von Kundenbeschwerden:** In jedem Fall steht allen Kunden auch der reguläre Kundenbeschwerdeprozess zur Verfügung (siehe Seite 46).

Verantwortungsvolle Praktiken in Ausnahmefällen

Wir haben eine Reihe von Massnahmen getroffen für solche Fälle, bei denen aufgrund unvorhergesehener Ereignisse (wie Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Scheidung) die Rückzahlungsfähigkeit des Kunden beeinflusst werden kann:

- **Suche nach erschwinglichen Rückzahlungslösungen:** Die Bank ist stets bestrebt, faire und erschwingliche Rückzahlungslösungen für alle betroffenen Kunden zu finden. Unsere interne Inkassoabteilung kann auf ungewöhnliche Situationen angemessen und schnell reagieren. Die Experten im Inkasso-Team von Cembra verfügen durchschnittlich über rund 15 Jahre Erfahrung.
- **Einstellung der Zinszahlungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen erlauben wir die Einstellung von Zinszahlungen. Zudem werden ab einer bestimmten Phase im Inkassoprozess nach dem schweizerischen Schuldbetreibungs- und Konkursrecht automatisch keine Zinsen mehr erhoben.
- **Individuelle einvernehmliche Lösungen:** In bestimmten aussergewöhnlichen und ungünstigen Situationen kann Cembra versuchen, eine individuelle einvernehmliche Lösung zu finden, zum Beispiel durch Anpassung der Produktbedingungen.
- **Umstrukturierungen von Krediten:** Cembra nutzt eine Reihe von Tools, die darauf abzielen, Kunden in finanziell schwierigen Situationen zu unterstützen, indem sie anbieten, Zahlungspläne umzugestalten. Diese Tools zielen in der Regel auf kurzfristige Zahlungsschwierigkeiten bei Privatkrediten ab. Sie werden vorsichtig eingesetzt, nachdem der Kundenbedarf ermittelt und begründet wurde. Kreditverlängerungen oder Stundungen werden in finanziell schwierigen Situationen genutzt, um dem Kunden die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zu ermöglichen. Cembra hat nur in einem sehr begrenzten Ausmass sanierungsbedürftige Forderungen gegenüber Kunden (TDR) und diese Art der Restrukturierung würde nur in Ausnahmefällen gewährt werden (weitere Details siehe Seite 142).
- **Todesfallrisiko wird von der Bank getragen:** Im Privatkreditgeschäft wird das Todesfallrisiko, das sich aus den vertraglichen Verpflichtungen der Kunden ergibt, von der Bank getragen.

Resultat: gleichbleibend hohe Qualität unseres Kreditvergabeportfolios

Dank der internen Vorschriften, Verfahren und Massnahmen, die wir zur Gewährleistung der Qualität und Integrität der Produkte und ihres Vertriebs umsetzen, ist unser Kreditportfolio von gleichbleibend hoher Qualität. In den letzten sieben Jahren und einschliesslich des Geschäftsjahres 2023 beliefen sich unsere Wertberichtigungen für Verluste durchweg auf etwa 1% der Forderungen gegenüber Kunden, und gefährdete Forderungen («non-performing loans») machten weniger als 1% der Forderungen gegenüber Kunden aus. Um ihrer Verantwortung im Umgang mit Kunden gerecht zu werden, geht die Bank gleichermassen sorgfältig vor (siehe Risikomanagementbericht, Seite 19).

5 Menschen und Entwicklung

Ziel und Vorgehensweise

Unsere Mitarbeitenden sind eine unserer wichtigsten Interessengruppen, und dank ihrem Engagement sind wir eine in der Schweiz erfolgreiche Bank. Daher sind wir entschlossen, unseren Mitarbeitenden einen attraktiven Arbeitsplatz zu bieten, wie er von der weltweiten Organisation Great Place to Work definiert wurde: Es ist uns wichtig, unseren Mitarbeitenden ein gesundes Umfeld zu bieten, ihre Entwicklung und Karriere zu fördern und ihre Leistung zu würdigen. Eine Reihe verschiedener Programme, Initiativen und spezifischer Schulungskurse zielt darauf ab, qualifiziertes und verantwortungsbewusstes Personal zu rekrutieren, zu binden und zu fördern. Wir erkennen und berücksichtigen auch die Vorteile einer vielfältigen Belegschaft in Bezug auf Geschlecht, Nationalität oder kulturellen Hintergrund. Wir sind der festen Überzeugung, dass vielfältige Teams vielfältigere Lösungen liefern, was uns wiederum in die Lage versetzt, unserer ebenso vielfältigen Kundschaft bessere Lösungen zu bieten. In den Bereichen Work-Life-Balance, Wellbeing (inklusive Gesundheitsförderung), Vielfalt und Entwicklung wirken sich unsere Initiativen direkt auf das Leben unserer Mitarbeitenden und ihrer Familien aus.

Zielwerte

Unser wichtigster Leistungsindikator in diesem Bereich ist das Engagement der Mitarbeitenden. Unser Ziel ist es, bei den Bewertungen alle zwei Jahre einen GPTW (greatplacetowork.com)-Vertrauensindex von mindestens 70% zu erreichen. Im Jahr 2023 gab es keine Bewertung. Im vorangegangenen Berichtszeitraum 2022 erreichte Cembra einen Vertrauensindex von 71% (siehe Tabelle auf Seite 38). Im Mai 2023 wurde Cembra auf Platz 12 (Mai 2021: Platz 9) der Great Places to Work in Switzerland 2023 in der Kategorie der Unternehmen mit über 250 Mitarbeitenden eingestuft. Der GPTW-Vertrauensindex, der alle zwei Jahre gemessen wird, blieb im Vergleich zur letzten Bewertung im Jahr 2020 stabil. Wir erachten dies als ein gutes Ergebnis, auch angesichts der laufenden Umsetzung der neuen Strategie und des kulturellen Wandels (siehe Kapitel Geschäftsmodell und Strategie auf Seite 18).

Wir haben ausserdem für eine Reihe weiterer Indikatoren interne Ziele festgelegt, wie die Bindungsrate der Mitarbeitenden, die Absenzzrate oder Kennzahlen zur Vielfalt. Im Bereich Vielfalt haben wir uns zum Ziel gesetzt, bei Einstellungen und Beförderungen zusammengenommen auf den Funktionsstufen Management und Senior Employee zu 50% Frauen zu berücksichtigen. Im Jahr 2023 wurden in 37% dieser Fälle Frauen berücksichtigt.

Verantwortlichkeiten

Der Bereich People & Culture (Human Resources) ist für Einstellung und Entwicklung von Mitarbeitenden, für interne Schulungsprogramme und für die Gestaltung effektiver Mitarbeiterbeziehungen verantwortlich. Die Leiterin People & Culture untersteht direkt dem CEO.

Fortschritt im Jahr 2023

Das waren die wichtigsten Fortschritte im Bereich Menschen und Entwicklung im Geschäftsjahr 2023:

- Die Organisation Great Place to Work hat uns als einen der «Best Workplaces Switzerland» und als einen der «Europe's Best Workplaces» ausgezeichnet.
- Wir haben unser Employer Branding überarbeitet und präsentieren uns nun mit einer neuen Karriere-Webseite und einem neuen Bewerbungsprozess. Wir nennen es die 2-Minuten-Bewerbung, bei der Kandidaten auch Bewerbungsvideos hochladen können.
- Wir haben mit Wirkung ab dem Geschäftsjahr 2024 eine neue variable Vergütungsstruktur für unsere Mitarbeitenden (ausser Geschäftsleitung) eingeführt. Die Struktur soll die Mitarbeitenden am Erfolg von Cembra teilhaben lassen und sie ist transparenter, einfacher und verständlicher sowie im Einklang mit unseren Bemühungen um Vereinfachung.
- Im Rahmen der Integration der Buy Now Pay Later-Geschäfte in CembraPay teilen sich die Mitarbeitenden an den Standorten in der Schweiz neu die Büroräumlichkeiten mit ihren Kollegen von Cembra Money Bank. Gleichzeitig wurden die Anstellungsbedingungen und Leistungen an jene von Cembra Money Bank angepasst und gelten ab dem 1. Januar 2024 auch für die Tochtergesellschaft CembraPay.
- Wir haben ein neues Engagement-Tool eingeführt, das uns ermöglicht, kurze und regelmässige Umfragen unter den Mitarbeitenden durchzuführen. Es wird genutzt, unseren Mitarbeitenden Fragen zur Cembra-Kultur und zur Mitarbeiterzufriedenheit zu stellen. Vorgesetzte können das Tool eigenständig nutzen und Umfragen in ihren jeweiligen Bereichen durchführen.

Berücksichtigte Bereiche

Die im Folgenden dargestellten Indikatoren und Aktivitäten berücksichtigen nicht: Temporärarbeitende, die über Personalvermittlungsagenturen angestellt sind (4% der Mitarbeitenden; 2022: 6%), da sie keinen direkten Vertrag mit Cembra haben; Mitarbeitende von Drittanbietern, die für die Bank Dienstleistungen erbringen; externe Berater für spezifische Projekte; Mitarbeitende der Tochtergesellschaften CembraPay und Cembra Latvia.

Temporärmitarbeitende

Temporärmitarbeitende werden in der Regel von einer Personalvermittlungsagentur beschäftigt, die sich auf die Vermittlung von temporären Arbeitskräften spezialisiert hat. Diese Arbeitskräfte werden meist eingestellt, um die bestehenden Mitarbeitenden in Zeiten von Arbeitsspitzen, bei zeitlich begrenzten Projekten oder in Abwesenheit von Mitarbeitenden zu ergänzen oder zu vertreten. Das Personaldienstleistungsunternehmen zahlt das Gehalt und die Sozialleistungen für diese Arbeitskräfte, obwohl die Bank oder eine Tochtergesellschaft im Allgemeinen die tägliche Anweisung und Kontrolle übernimmt. Am Ende des Berichtszeitraums beschäftigte die Bank 27 Temporärmitarbeitende (25 VZÄ) gegenüber 81 (77 VZÄ) im Jahr 2022. Die grössere Nachfrage im Vorjahr war vor allem auf die Entwicklung und Einführung unserer neuen Kreditkarte Certo! sowie auf verschiedene IT-Projekte im Rahmen unseres strategischen Programms im Bereich Operational Excellence zurückzuführen. Die Mehrheit dieser Beschäftigten arbeitet entweder in einem Call-Center oder im technischen Bereich.

Die Mehrheit unserer Mitarbeitenden ist an unserem Hauptsitz in Zürich Altstetten (81%) tätig, alle anderen und die übrigen in unseren Filialen und Servicezentren in der ganzen Schweiz (19%).

A. Human Resources Management

Fluktuationsrate

Eine unserer wichtigsten Leistungskennzahlen für das wichtige Thema «Menschen und Entwicklung» ist die Bindungsrate der Mitarbeitenden. Die Bindungsrate wird in Prozent gemessen und entspricht 100 abzüglich der Fluktuationsrate in Prozent.

Kennzahlen zur Mitarbeiterfluktuation ¹	Bindungsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Fluktuationsrate – freiwillig ²	Fluktuationsrate – unbefristete Verträge	Durchschnittliche Beschäftigungsjahre
2021	88%	12%	9%	1%	9.7
2022	85%	15%	12%	1%	7.4
2023	84%	16%	10%	0%	10.2

¹ Die Fluktuationsrate und die Beschäftigungsjahre nach Geschlecht finden Sie im Annex to Sustainability Report 2023

² Betrachtet nur die von Mitarbeitenden selbst veranlassten Austritte, ohne Entlassungen durch die Arbeitgeberin oder Pensionierungen
Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne CembraPay (ehemals Byjuno und Swissbilling) und Cembra Latvia

Der leichte Anstieg der Fluktuationsquote ist vor allem auf Mitarbeitende zurückzuführen, die das Unternehmen auf einer mittleren Karrierestufe verlassen. Die Anzahl der Neuzugänge ist unten in der Tabelle zur Vielfalt und Lohngleichheit dargestellt.

Im Jahr 2023 wurden bei Cembra keine Massentlassungen (also Reduktionen, die über 5% der gesamten Belegschaft betreffen) umgesetzt. Seit unserem Börsengang 2013 gab es keine Massentlassungen.

Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit und Massnahmen zur weiteren Verbesserung der Zufriedenheit

Wir messen die Zufriedenheit und das Engagement unserer Mitarbeitenden alle zwei Jahre. Für die Durchführung standardisierter Umfragen zum Vertrauensindex und um uns selbst mit Benchmarks vergleichen zu können, arbeiten wir mit der weltweiten Organisation Great Place to Work zusammen (greatplacetowork.com).

Mitarbeiterzufriedenheit («Great Place to Work»)	2022	2020	2018
Vertrauensindex	71%	71%	69%
Teilnahmequote	73%	72%	77%

Die letzte Erhebung wurde im vorangegangenen Berichtszeitraum 2022 durchgeführt mit einer Teilnahmequote von 73% (2020: 72%), die einen Vertrauensindex von 71% (2020: 71%) ergab. Mit einem Vertrauensindex von 71% haben wir die erneute Zertifizierung als «Great Place to Work» erreicht. 2024 ist die nächste Umfrage geplant. Aufgrund des Vertrauensindex und der bestandenen Audit-Berichtsbewertung durch Great Place to Work belegte Cembra im Mai 2023 den 12. Rang (Mai 2021: 9. Rang) unter den Great Places to Work in der Schweiz 2023 in der Kategorie der Unternehmen mit über 250 Mitarbeitenden.

Rekrutierung mit Fokus auf Teamfähigkeit und kultureller Kompatibilität

Wir sind der Ansicht, dass Rekrutierung auf Grundlage unserer Werte uns dabei hilft, unsere langfristigen Ziele zu erreichen und unsere Werte zu unterstützen (siehe Seite 32). Es ist uns wichtig, dass potenzielle neue Mitarbeitende sich mit unserer Unternehmenskultur identifizieren können. Im Interviewverlauf prüfen wir daher nicht nur technische und funktionelle Fähigkeiten von Kandidaten. Wir beurteilen auf der Grundlage unseres Verhaltenskodex auch, wie sie sich in das Team und unsere Kultur einfügen.

Personalreglement

Das Personalreglement ist die Grundlage für unsere Interaktion mit den Mitarbeitenden, wobei der Verhaltenskodex die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit im Unternehmen beschreibt. Diese Richtlinien legen auch fest, dass unser Verhalten auf gegenseitiger Wertschätzung und Respekt basieren soll. Dazu gehört der Schutz der Privatsphäre, der Integrität und das Wohlbefinden (inklusive Gesundheit) der Mitarbeitenden. Unser Verhaltenskodex stellt ausserdem sicher, dass ethische und moralische Standards gewahrt werden. Wir tolerieren keinerlei diskriminierendes Verhalten, insbesondere nicht aufgrund von Rasse, Nationalität, Geschlecht, sexueller Orientierung, Religion oder Alter (siehe Kapitel zu Vielfalt unten). Wir tolerieren auch keine Verletzung von Persönlichkeitsrechten, insbesondere kein Mobbing am Arbeitsplatz. 2023 wurden zwei Fälle gemeldet (2022: zwei Fälle).

Unser Ansatz zum Leistungsmanagement: «Dialog»

Die vier Elemente von «Dialog» sind ein laufender Dialog über Prioritäten statt jährlicher Ziele, Fokus auf die Teamleistung, Diskussion von Verhalten und Feedback für die Vorgesetzten durch Mitarbeitende. Mit diesem Ansatz wollen wir durch kontinuierliches Feedback in beide Richtungen einen offenen und ehrlichen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden fördern, um voneinander zu lernen und uns gegenseitig dabei zu unterstützen, unsere Stärken weiterzuentwickeln. Unsere Mitarbeitenden sind gehalten, ihren Vorgesetzten regelmässig subjektives Feedback in Bezug auf ihr wahrgenommenes Führungsverhalten zu geben. «Dialog» legt auch mehr Gewicht auf die Ziele, die wir als Team gemeinsam erreichen wollen. Für die einzelnen Mitarbeitenden werden kurzfristigere Meilensteine festgelegt, damit wir agiler auf Veränderungen reagieren können. Die Regeln für die variable Vergütung wurden für Mitarbeitende, die unserem Plan für Incentive-Vergütung unterliegen, an diesen Ansatz angepasst. Der Ansatz «Dialog» wurde im Jahr 2020 eingeführt und ersetzt die herkömmliche Leistungsbewertung (Management nach Jahreszielen).

B. Entwicklung und Schulung

Wissen ist eine wichtige Ressource. Mit dem internen Schulungsprogramm von Cembra unterstützen wir Mitarbeitende auf allen Funktionsstufen beim Auf- und Ausbau ihres Wissens.

Obligatorische Schulung

Cembra verlangt, dass **alle Mitarbeitenden** an einer Reihe von obligatorischen Online-Schulungen (siehe Seiten 64 und 67) teilnehmen, um regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Diese Trainings behandeln die Themen allgemeine Compliance, Bewusstsein für operative Risiken, Meldepflichten der Mitarbeitenden, Schweizer Bestimmungen in Bezug auf Arbeits- und Ruhezeiten, Einhaltung der Anti-Geldwäscherei-Vorschriften, unternehmensweite Informationssicherheit, Business Continuity Management, Datenschutz, Insiderhandel und Interessenkonflikte. Bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden erhalten gegebenenfalls zusätzliche obligatorische Online-Schulungen zu operativen Themen oder Richtlinien für Nutzer mit hochprivilegierten Zugängen auf IT-Systeme.

Kennzahlen obligatorischer Schulungen	2023	2022	2021
Anzahl der obligatorischen E-Learning-Kurse (11 davon waren 2023 für alle Mitarbeitenden obligatorisch)	17	20	19
Durchschnittliche Gesamt-Schulungsstunden pro Mitarbeitendem	4.0	4.1	4.2

Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne CembraPay (ehemals Byjuno und Swissbilling) und Cembra Latvia

Alle **neuen Mitarbeitenden** nehmen am verpflichtenden «Welcome Day» teil, der in der Regel innerhalb der ersten 2-3 Monate nach Arbeitsbeginn stattfindet. Diese Schulung umfasst Themen wie Compliance, Risikomanagement, Nachhaltigkeit, unsere Vision und Kultur sowie unsere Produkte, Leistungen für Mitarbeitende und die Marke Cembra. Darüber hinaus absolvieren alle neuen Mitarbeitenden verschiedene E-Learning-Kurse zu Themen wie operatives Risikomanagement, Informationssicherheit und Datenschutz.

Diejenigen neuen Mitarbeitenden, die in einer operativen Funktion innerhalb der Bank arbeiten werden, nehmen an speziellen Onboarding-Schulungen teil. Diese umfassen unter anderem monatliche Schulungen für Neuzugänge zu den Themen Sales, Originations, Customer Service und Collections. Die Schulungen behandeln nicht nur Produkte, Systeme und Prozessfähigkeiten, auch soziale Kompetenzen werden gestärkt, um eine hervorragende Kundenerfahrung während der gesamten Interaktion sicherzustellen.

Diese obligatorischen **Fachschulungen für neue Mitarbeitende in operativen Rollen** dauern zwischen zwei Tagen und vier Wochen. Sie sind eine Mischung aus Präsenz- und webbasierten Schulungen, Einzelcoaching, Tests, Selbststudium und Job-Monitoring-Formaten. Die Struktur ist auf die spezifischen Bedürfnisse des Mitarbeitenden abgestimmt, wobei wir eine möglichst individualisierte Gestaltung der Lerninhalte anstreben. Die Schulungen für neue Mitarbeitende werden in den Deutsch, Französisch und Italienisch sprechenden Teilen der Schweiz abgehalten, um so alle Mitarbeitenden erreichen zu können. Im Laufe des Jahres 2023 führte das Ausbildungsteam die Grundsätze des gemischten Lernens in allen funktionalen Ausbildungsaktivitäten ein, um das selbstorganisierte Lernverhalten neu eingestellter Mitarbeitender zu stärken, neue Formen der Beziehung zwischen Ausbildern und Schülern zu eröffnen sowie die Effizienz und Flexibilität der Ausbilder zu erhöhen.

Darüber hinaus erhalten bei Bedarf **bestimmte Gruppen von Mitarbeitenden** funktionelle Auffrischungsschulungen, um ihre Einsatzfähigkeit zu verbessern und ihr Augenmerk auf relevante Themen zu lenken (zum Beispiel auf Änderungen von Compliance-Anforderungen, Technologien und Prozessen oder neue Produkte). Weiterbildung wird in Fällen angeboten, in denen das Management Qualifikationslücken bei Mitarbeitenden im Kundenservice feststellt, beispielsweise im Umgang mit Kundenbeschwerden, im Verhandlungsgeschick und im Umgang mit Fragen der Kundenbindung.

Die obligatorischen funktionellen Schulungsprogramme werden von sechs internen funktionellen Ausbildenden und einer Führungskraft entwickelt und durchgeführt. 2023 wurden insgesamt 973 Teilnehmende (2022: 1'112) in 47 verschiedenen Kursen (2022: 50) geschult.

Freiwillige Schulungen

Wir möchten unseren Mitarbeitenden nicht nur die Möglichkeit bieten, berufliche Fähigkeiten zu entwickeln, sondern ihnen auch bei der persönlichen Entwicklung helfen. Anhand der Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Bank werden regelmässig neue Kursangebote angekündigt. Dazu nutzen wir eine Vielzahl von Lernformaten: Ob im Schulungsraum, virtuell, als «Lunch & Learn», einer interaktiven «Moments that Matter» Session oder als Teamlerneinheiten: Cembra bietet relevante, moderne und praktische Schulungen, die darauf abzielen, Aufgaben kompetenter und effizienter anzugehen.

Einige der im Jahr 2023 angebotenen Kurse waren: «Coaching for Leaders», «Leading Change», «Strengthen Strengths», «Simplification» sowie Abwesenheitsmanagement und Schlafmanagement. Diese Themen sollen unsere Vorgesetzten in die Lage versetzen, eine Sensibilität zum Thema zu entwickeln und das Wohlbefinden von Mitarbeitenden einschätzen zu können.

Kennzahlen zu freiwilligen internen Schulungen

	2023	2022	2021
Angebotene Kurse	24	20	12
Anzahl der Mitarbeitenden, die an Schulungen zu Management und Soft Skills teilgenommen haben	349	224	238
% der Mitarbeitenden, die in Management und Soft Skills geschult sind	39%	24%	25%
Summe Schulungskosten in CHF 1'000	198	300	32

Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne CembraPay (ehemals Byjuno und Swissbilling) und Cembra Latvia

2023 nutzten 39% der Mitarbeitenden das Angebot (2022: 24%). Der starke Rückgang der Schulungskosten ist hauptsächlich auf höhere Schulungskosten im Jahr 2022 im Zusammenhang mit dem angestrebten kulturellen Wandel zurückzuführen (siehe Kapitel Geschäftsmodell und Strategie, Seite 18), wie z.B. die Entwicklung und Durchführung spezifischer Schulungen und Coachings durch externe Anbieter.

Externe Schulungen

Die Schulung der Mitarbeitenden ist wichtig für deren Leistung, Zufriedenheit und für die Mitarbeiterbindung. Indem wir die Mitarbeitenden gut weiterbilden, befähigen wir sie, ihr Potenzial voll auszuschöpfen.

2023 wurden CHF 0.26 Millionen für technische und funktionelle Schulungen und Zertifizierungen durch externe Anbieter ausgegeben (2022: CHF 0.17 Millionen) und insgesamt 85 Mitarbeitende nahmen an solchen Schulungen teil. Bei diesen Schulungen handelt es sich in der Regel um ein- bis zweitägige Kurse, die sicherstellen, dass sich unsere Mitarbeitenden und Spezialisten angesichts der sich ändernden beruflichen und technischen Bedingungen auf dem neuesten Stand befinden.

Darüber hinaus unterstützen wir Mitarbeitende bei der Entwicklung ihrer Sprachkenntnisse und ihrer beruflichen Weiterentwicklung. Alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, eine Finanzierung für einen Kurs oder eine Schulung bei einer externen Bildungseinrichtung zu beantragen. 2023 haben wir 26 Mitarbeitenden CHF 0.03 Mio. für Sprachkurse und 39 Mitarbeitenden CHF 0.13 Millionen für externe Weiterbildungen wie MAS (Master of Advanced Studies), DAS (Diploma of Advanced Studies) und CAS (Certificate of Advanced Studies) und EMBA erstattet.

Als Gründungsmitglied des «Advance»-Netzwerks für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft erhalten wir Zugang zu verschiedenen Schulungen zur Kompetenzbildung (Einzelheiten siehe Seite 55). 2023 nahmen 17 Mitarbeitende an Kursen zu Themen wie «Grundlegende Führung», «Präsenz & Einfluss», «Mut – Überwindung von Selbstzweifeln» und «Echtes Selbstvertrauen erfahren» teil.

Nachfolgeplanung und Entwicklung von Talenten

Die Entwicklung von internen Talenten ist Cembra wichtig, da wir versuchen, wo es möglich ist, Management- und Expertenpositionen mit internen Kandidaten zu besetzen. Interne Nachfolgepläne unterstützen uns dabei, diesen Prozess zu steuern. Im Berichtszeitraum wurden mögliche Nachfolgelösungen für alle Rollen auf der oberen Managementebene und eine Funktionshierarchieebenen darunter, sowie wesentliche Abhängigkeiten von einzelnen Personen oder Schlüsselpersonen für die gesamte Bank diskutiert.

Entwicklung von Talenten

Ende 2022 starteten wir unser neues internes Entwicklungsprogramm für 18 talentierte und erfahrene Mitarbeitende (Cembra Impact Programm oder CIP). Mit diesem Programm wollen wir die angesprochenen Talente entwickeln und an uns binden, indem wir ihnen Unterstützung in Form von verschiedenen Möglichkeiten und Instrumenten anbieten. Das CIP beinhaltet die Durchführung einer individuellen Standortbestimmung für jeden Teilnehmenden, das die Grundlage für die Erstellung individueller Entwicklungspläne und für die Erarbeitung entsprechender Entwicklungsmaßnahmen ist. Darüber hinaus umfasst das CIP regelmässige informelle Austauschtreffen sowie themenbezogene Workshops und Schulungen.

Ausbildungsprogramm

Ein wichtiger Pfeiler der Bank, um neue Talente für die Zukunft zu entwickeln, ist unser internes Ausbildungsprogramm. Wir stellen in der Regel jedes Jahr neue Lernende ein. Nach der Ausbildung versuchen wir, alle Lernenden zu übernehmen und ihnen ihre gewünschte Stelle anzubieten, oft mit Erfolg. Darüber hinaus helfen wir jungen Mitarbeitenden nach der Ausbildung, ihre Weiterbildung abzuschliessen, wobei die Möglichkeit einer Teilzeitbeschäftigung besteht.

In den letzten zehn Jahren haben 43 Lernende ihre Ausbildung bei der Bank erfolgreich abgeschlossen; von ihnen sind 11 noch immer bei uns beschäftigt. Vier der sechs Lernenden, die 2023 ihren Abschluss gemacht haben, arbeiten noch immer in der Bank.

C. Arbeitsbedingungen

Cembra möchte eine attraktive Arbeitgeberin sein und bietet wettbewerbsfähige monetäre und nichtmonetäre Leistungen sowie ein gesundes Arbeitsumfeld, in dem sich Mitarbeitende wohlfühlen und ihr Potenzial voll ausschöpfen können.

Die Verantwortung für Arbeitsbedingungen und dafür, ein gesundes Arbeitsumfeld sicherzustellen, liegt bei der Geschäftsleitung, die regelmässig den Fortschritt prüft. Die Leiterin People & Culture, die an den CEO berichtet, koordiniert die Aktivitäten des Gesundheits- und Sicherheitsmanagements. Die Linienvorgesetzten stellen sicher, dass die gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. Massnahmen zum Erhalt und zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen umfassen folgende Themen, die hier detailliert beschrieben werden:

- Absenratenmessung und Zielvorgaben
- Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance
- Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement
- Flexible Arbeitsgestaltung
- Ferien und Abwesenheitsreglement
- Beurlaubung zur Betreuung abhängiger Personen und Mutterschaftsurlaub
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen
- Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge
- Kein massgebliches Sub-contracting von Mitarbeitenden

Absenratenmessung und Zielvorgaben

Absenraten verwenden wir als Indikator, um mehr über das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden zu erfahren. Die Absenrater wird berechnet als der Prozentsatz der Arbeitszeit, während der ein Mitarbeitender aufgrund von Krankheit oder Unfall abwesend ist. Krankheit umfasst sowohl kurzfristige als auch langfristige Krankheit sowie Krankheit während der Schwangerschaft. Im Jahr 2023 lag die Absenrater bei 3,4% (2022: 4,8%). Cembra hat sich interne Ziele gesetzt, um die Absenrater zu senken. Im Jahr 2023 wurden vier Schulungsworkshops zum Absenratermanagement für 38 Führungskräfte durchgeführt.

Gesundes Arbeitsumfeld und Work-Life-Balance

Das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig, und wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unseres Gesundheitsmanagements. Wir setzen auf präventive Massnahmen und vermeiden Aktivitäten, die unsere Mitarbeitenden gefährden könnten. Wir ermutigen sie, für ihr eigenes Wohlbefinden Verantwortung zu übernehmen, und unterstützen sie mit geeigneten Massnahmen. Die aktuellen Massnahmen umfassen:

- **Workshops zu Absenzprävention und Absenzmanagement** für Vorgesetzte und das obere Management einschliesslich der Geschäftsleitung. Diese Schulungen bieten Vorgesetzten einen klaren Prozess für die Zeit vor, während und nach einer Absenz aufgrund einer persönlichen Krise, einer Krankheit oder eines Unfalls (siehe auch Absatz oben).
- Über das Programm zur **Förderung des Wohlbefindens und zur Prävention** werden das ganze Jahr über zahlreiche Sportveranstaltungen angeboten (z. B. Indoor-Cycling, Boxen, Surfen, Kajakfahren oder Wandern) sowie Online- und Präsenzveranstaltungen zu den Themen Ernährung, Gesundheit und Wohlbefinden. Diese Angebote zielen darauf ab, die Mitarbeitenden dabei zu unterstützen, ein gesundes Gleichgewicht zwischen Arbeit und Freizeit zu finden. Im Berichtszeitraum nahmen 1'488 Teilnehmer an 49 Sportveranstaltungen teil.
- Das **hauseigene Fitness-Studio** am Hauptsitz bietet Fitnesskurse und Yogakurse an.
- Um das psychische Wohlbefinden und die Belastbarkeit der Mitarbeitenden zu fördern, wurden **Seminare und Veranstaltungen** zu Themen wie «Stärken stärken» und «Gut schlafen» angeboten.
- Um die Mitarbeitenden bei den neuen Arbeitsmodellen zu unterstützen, stellt Cembra eine spezielle Webseite mit Tipps und Empfehlungen für das Wohlbefinden derjenigen Mitarbeitenden zur Verfügung, die sich für die Telearbeit entschieden haben.

Cembra stellt sicher, dass **Gesundheitsrisiken** und Probleme wirksam gehandhabt und entsprechende Aktionspläne priorisiert behandelt werden. Wir bieten Unterlagen zu Gesundheitsrisiken an und führen zu diesem Thema regelmässig Gespräche mit Human Resources und den Vorgesetzten; auch die Geschäftsleitung ist an der Prävention von Gesundheitsproblemen beteiligt.

Mitarbeiterberatung und psychisches Gesundheitsmanagement

Die Grösse des Unternehmens ermöglicht es uns, jeden Fall verantwortungsvoll und auf individueller Basis zu behandeln. Cembra arbeitet mit einem externen Anbieter, der Beratung für Mitarbeitende und Management unterstützt und anbietet. Behandelt werden persönliche Themen (zum Beispiel Familie, Ehe, Migration), berufliche Probleme (zum Beispiel Konflikte am Arbeitsplatz, Spannungen innerhalb des Teams, sexuelle Belästigung, Kündigung, Mobbing), Gesundheitsfragen (zum Beispiel Stress, Burnout, längerfristige Krankheit, Sucht, Behinderung) und persönliche Finanzen (zum Beispiel Budgetberatung, Schuldenlast, Ruhestand). Die Beratung von Mitarbeitenden erfolgt immer in einem vertraulichen Rahmen und ist auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar. 2023 wurden 13 Fälle durch den externen Anbieter betreut. Bei medizinischen Fragen und langfristigen Absenzen arbeiten wir mit unserem Versicherungsanbieter und der verbundenen Invalidenversicherung zusammen. 2023 wurden 10 medizinische und/oder langfristige Absenzen bearbeitet.

Flexible Arbeitsgestaltung

Die Bank bietet flexible Arbeitszeitmodelle zur Förderung einer gesunden Work-Life-Balance. Die Möglichkeiten beinhalten Regelungen zur Teilzeit und Telearbeit, da Cembra davon überzeugt ist, dass flexible Arbeitsformen die Arbeitszufriedenheit, das Engagement der Mitarbeitenden, die Produktivität und die Bindung an das Unternehmen steigern können. Die meisten unserer Mitarbeitenden haben die technischen Voraussetzungen, um mobil arbeiten zu können, und viele von ihnen entscheiden sich für eine hybride Lösung. Unsere Richtlinie in Bezug auf flexible Arbeitszeitmodelle ermöglicht es unseren Mitarbeitenden bis zu 60% ihrer Arbeitszeit von zu Hause aus nachgehen zu können, ohne komplizierte Genehmigungsverfahren durchlaufen zu müssen. Die flexiblen Arbeitszeitregelungen werden in unserer Richtlinie Arbeitsgestaltung dargelegt. Die Schlüsselemente des Rahmenkonzepts flexible Arbeitszeitmodelle werden auf Seite 70 beschrieben.

Bei vielen unserer Teilzeitbeschäftigten handelt es sich um berufstätige Eltern. Zum Jahresende 2023 arbeiteten 24% der Mitarbeitenden (2022: 24%) in Teilzeit (genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2023).

Ferien und Abwesenheitsreglement

Das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden und ihrer Familien hat für die Bank eine hohe Priorität. Wir sind generell der Überzeugung, dass Urlaub und andere freie Tage positive Auswirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden haben, dass sie die Ausfallzeiten von Mitarbeitenden aufgrund von Krankheit begrenzen und auch die Moral und Produktivität am Arbeitsplatz verbessern. Alle unsere Mitarbeitenden haben Anspruch auf 25 Tage bezahlten Urlaub. Dies liegt über der gesetzlichen Mindestregelung von 20 Tagen und entspricht dem Branchenstandard in der Schweiz. Mitarbeitende über 50 Jahre haben Anspruch auf fünf zusätzliche Tage Urlaub. Ausserdem gewähren wir Mitarbeitenden auch aus familiären Gründen bezahlte freie Tage.

Sicherheit am Arbeitsplatz und Notfallsystem

Gemeinsam mit zahlreichen kantonalen Samariterverbänden bietet Cembra allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, für einen Notfall an einem Erste-Hilfe-Kurs teilzunehmen. Diese Kurse werden Mitarbeitenden auf freiwilliger Basis angeboten, um sicherzustellen, dass wir ausreichend Personen haben, die in Erster Hilfe ausgebildet sind und einen AED (automatisierter externer Defibrillator) einsetzen können. Wir haben eine eigens eingerichtete «Safety Point»-Webseite im Intranet, die alle Notfallinformationen auf einer Seite zusammenfasst. Auf dieser Seite sind der Standort aller interner Sicherheits-Kits und eine Liste aller zertifizierten Ersthelfer nach Standort und Stockwerk, Informationen zu Fluchtwegen und Defibrillatoren sowie alle Notrufnummern aufgeführt.

Beurlaubung zur Betreuung abhängiger Personen und Mutterschaftsurlaub

Cembra bietet voll bezahlten Mutterschaftsurlaub, dessen Dauer die gesetzlichen Vorgaben übersteigt. Der voll bezahlte Vaterschaftsurlaub beträgt entsprechend gesetzlichen Vorgaben zehn Werktage. Details finden Sie im Annex to Sustainability Report 2023.

Im Berichtszeitraum nahmen insgesamt 11 Frauen Mutterschaftsurlaub (sechs sind noch im Urlaub) und 12 Männer Vaterschaftsurlaub. Im Vorjahr nahmen 18 Frauen Mutterschaftsurlaub und 16 Männer Vaterschaftsurlaub. Von den 18 Frauen sind 17 zurückgekehrt; und 14 waren Ende 2023 noch in der Bank beschäftigt.

Gehaltsunabhängige Mitarbeitervergünstigungen

Die gehaltsunabhängigen Mitarbeitervergünstigungen (Nebenleistungen) tragen neben den branchenüblichen Gehältern zu unserer Attraktivität als Arbeitgeberin bei. Die Bank bietet eine Reihe von Vergünstigungen; diese beinhalten Reisegutscheine für öffentliche Verkehrsmittel, finanzielle Unterstützung für Mitarbeitende mit Kindern und zusätzliche Reisegutscheine (Reka-Checks). Unsere Broschüre mit den Nebenleistungen, die einen Überblick über alle Leistungen für Mitarbeitende bietet, ist auf Anfrage erhältlich.

Überwiegend unbefristete Arbeitsverträge und keine massgebliche Unterauftragsvergabe von Mitarbeitenden

Weit über 90% unserer Mitarbeitenden sind nach Schweizer Recht angestellt. Unser Ziel besteht darin, den Einsatz von nicht-regulärer Beschäftigung auf bestimmte Projekte und zur Deckung des kurzfristigen Bedarfs in Spitzenzeiten in operativen Abteilungen wie Kundenservice und Originations zu beschränken.

Die Anzahl der Personen, die für Cembra arbeiten, um kurzfristigen Bedarf zu decken, entspricht 4% der Belegschaft (2022: 6%). Diese Temporärmitarbeitenden werden über Vermittlungsagenturen in der Regel für wenige Wochen oder Monate kurzfristig eingestellt und sind im vorliegenden Bericht nicht enthalten. Darüber hinaus arbeitet Cembra bei projektbezogenen Arbeiten auch mit IT- und anderen Fachberatern zusammen.

Jedes massgebliche Outsourcing wird jährlich an die Regulierungsbehörde FINMA gemeldet. Dies beinhaltet umfangreicheres IT-Outsourcing an sachverständige Unternehmen wie Swisscom und IBM. Unsere Due-Diligence- und Aufsichtsprozesse entsprechen den strengen Anforderungen der FINMA-Verordnung «Outsourcing – Banken».

D. Vielfalt und Lohngleichheit

Bei Cembra wollen wir ein gutes Arbeitsumfeld und allen Mitarbeitenden Vielfalt, Chancengleichheit und persönliche Entwicklung bieten. Insbesondere diskriminieren wir nicht aufgrund von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Religion, Herkunft, sexueller Orientierung, Alter, Familienstand, genetischen Informationen, Fähigkeiten, Behinderung oder allfälligen anderen Merkmalen. Dies ist in unserem Personalreglement und unserem Verhaltenskodex festgehalten (siehe Abschnitt II. «Die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeberin»).

Wir glauben an die Kraft, die in unseren Unterschieden liegt und wissen aus Erfahrung, dass Vielfalt über alle Dimensionen hinweg die Innovation vorantreiben kann. Sie hilft uns, bessere Entscheidungen zu treffen, einen engagierteren Arbeitsplatz zu schaffen. Dies hilft uns direkt zu besseren Ergebnissen für alle Beteiligten.

Wir bemühen uns um Chancengleichheit in Bezug auf die Gleichstellung der Geschlechter und sonstige Vielfalt und selbstverständlich auch um gleiche Bezahlung. In den kommenden Jahren werden wir uns vor allem auf die Förderung von Frauen in Führungspositionen konzentrieren. Dazu streben wir bei Einstellungen und Beförderungen zusammengekommen auf den Funktionsstufen Management und Senior Employee einen Frauenanteil von 50% an. Im Jahr 2023 wurden in 37% dieser Fälle Frauen berücksichtigt.

Geschlecht und Alter

47% der Mitarbeitenden sind Frauen (2022: 48%). In der Funktionsstufe «Employee» (einschliesslich der Ebene Employee/Senior Employee) beträgt der Anteil weiblicher Mitarbeitender 49% (2022: 50%). In der Funktionsstufe «Management» (einschliesslich der Ebene Management/Senior Management) liegt er bei 24% (2022: 24%). Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2023.

Innerbetriebliche Karrieremobilität

HR Kennzahlen	2023	2022	2021
Neuzugänge insgesamt	103	140	101
- davon weiblich	47	51	44
- davon Neuzugänge insgesamt 50+ (ohne cashgate bis 2021)	8	17	9
Interne Abteilungswechsel	21	56	15
Interne Beförderungen (Änderung der Gehaltsklasse)	65	51	36
- davon weiblich	29	25	21

Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne CembraPay (ehemals Byjuno und Swissbilling) und Cembra Latvia

Netzwerkgruppen nur für Frauen

Mitarbeiterinnen die Möglichkeit zu geben, sich an Netzwerkgruppen zu beteiligen, ist eine effiziente Möglichkeit für Frauen, sich zu treffen und sich gegenseitig Unterstützung anzubieten, ein wertvolles Netzwerk aufzubauen und Ideen auszutauschen. Hier erhalten sie auch einen Raum, in dem sie über Geschlechterfragen und Gleichberechtigung frei diskutieren können.

Unser internes «Connect»-Programm stellt Frauen über verschiedene Funktionen und Hierarchien hinweg unterschiedliche Plattformen zur Verfügung, die persönliche Entwicklung, den beruflichen Aufstieg und den Gedankenaustausch ermöglichen. Ein freiwilliges Team trägt zur Organisation der Vorträge, Podiumsdiskussionen mit internen und externen Referenten sowie Veranstaltungen zu Themen wie Vielfalt, Finanzen und Familie bei. Das Programm steht allen Mitarbeiterinnen innerhalb der Organisation offen; an einigen Veranstaltungen können auch Männer teilnehmen.

Darüber hinaus ist Cembra Gründungsmitglied des «Advance»-Verbands für die Gleichstellung der Geschlechter in der Wirtschaft. Als Advance Gold Member hat Cembra Zugang zu jährlich 17 Schulungstagen für Kompetenzbildung für talentierte Frauen im mittleren und oberen Management sowie zu Workshops mit Kontakt zu Vorbildern und Austausch über Best Practices in Bezug auf innovative Arbeitsmodelle. Darüber hinaus kann Cembra an einem unternehmensübergreifenden Mentoring-Programm teilnehmen, das speziell die persönliche und berufliche Entwicklung von Mitarbeiterinnen fördert.

Internationalität und kultureller Hintergrund

Die Internationalität und der kulturelle Hintergrund der Mitarbeitenden werden als Teil der Vielfalt von Cembra betrachtet. Obwohl es sich um ein relativ kleines Unternehmen handelt, beschäftigt Cembra Mitarbeitende aus über 40 verschiedenen Ländern (mehrfache Staatsangehörigkeit nicht mitgezählt) und mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund. Genaue Zahlen entnehmen Sie bitte dem Annex to Sustainability Report 2023.

Lohnleichheit zwischen Männern und Frauen

Im Berichtszeitraum 2020 führten wir eine interne Analyse der Lohnleichheit auf der Grundlage gesetzlicher Vorgaben durch, um Unterschiede in der Bezahlung zwischen Männern und Frauen, die gleichwertige Arbeit für die Bank verrichten, feststellen zu können. Die Analyse bestätigte, dass Cembra den Grundsatz «Gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit» erfüllt. Die Analyse wurde von KPMG als unabhängiger Stelle geprüft (siehe Geschäftsbericht 2020). Auf Grundlage dieser Analyse wurde Cembra 2021 vom Kompetenzzentrum für Diversity und Inklusion der Universität St. Gallen, Schweiz, das Zertifikat «We Pay Fair» verliehen. Eine Aktualisierung der Analyse ist für 2024 geplant.

Anders als Lohngefälle-Modelle in einigen anderen Ländern betrachtet das Tool Faktoren, die ein Lohngefälle erklären können, darunter arbeitsplatzbezogene Kriterien wie die Hierarchieebene der Mitarbeitenden und Elemente der persönlichen Qualifikation wie beispielsweise Ausbildung, um ein bereinigtes Lohngefälle zu berechnen.

Lohnquartile

Im Jahr 2023 waren 24.5% unserer Spitzenverdiener Frauen (also Personen, deren Lohn im 1. Quartil lag; 2022: 23.8%). 50% unserer Umsatz-wirksamen Rollen entfielen auf Frauen (2022: 55%).

Lohnquartile von Cembra: Anteil an Frauen (Bloomberg-Offenlegungsstandard)

Lohnquartile	2023	2022	2021
1. Quartil	24.5%	23.8%	24.7%
2. Quartil	41.7%	42.6%	44.8%
3. Quartil	56.6%	58.9%	60.3%
4. Quartil	65.8%	65.8%	65.1%

Berücksichtigte Bereiche: Cembra ohne CembraPay (ehemals Byjuno und Swissbilling) und Cembra Latvia

Verhältnis CEO-Gehalt zu Mitarbeitergehalt

Das Verhältnis der höchsten Vergütung zur mittleren Vergütung (Median) lag 2023 bei 12.1 und entsprach damit dem Niveau der Vorjahre (2022: 11.6, 2021: 12.1). Der Medianlohn (ohne den höchsten Lohn) lag 2022 bei 109'200 CHF und der höchste Lohn bei 1'323'000 CHF. Die Gehaltsquote wird auf der Grundlage des Jahresgrundgehalts zuzüglich der variablen Zielvergütung berechnet, wobei das Jahresgrundgehalt auf Vollzeitäquivalente hochgerechnet wird. Weitere Informationen zur Vergütung des höchsten Gehalts sind im Vergütungsbericht auf Seite 128 aufgeführt.

6 Umweltverantwortung

Ziel und Vorgehensweise

Umweltverantwortung ist ein wichtiges Element unserer Nachhaltigkeitsziele. Um die negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit zu minimieren und den Übergang zu einer kohlenstoffarmen Wirtschaft zu unterstützen, verpflichten wir uns zu einem nachhaltigen Umgang mit Ressourcen. Wie in unserer Wesentlichkeitsbewertung festgestellt, messen unsere wichtigsten Interessengruppen dem Umweltmanagement im Vergleich zu anderen Nachhaltigkeitsthemen insgesamt eine «mittlere Relevanz» bei (siehe Seite 36).

Cembra behandelt ihre Umweltauswirkungen mit einem zweistufigen Ansatz:

- **Operatives Umweltmanagement:** Wir konzentrieren uns weiterhin auf den Schutz der Umwelt durch die Erhaltung der natürlichen Ressourcen und die Vermeidung von Umweltverschmutzung durch unsere Geschäftstätigkeit und unsere Partner in der Lieferkette. Darüber hinaus ist Cembra bestrebt, klimabezogene Risiken für das Unternehmen zu steuern und alle sich aus dem Klimawandel ergebenden Chancen zu identifizieren. Wo dies als wesentlich erachtet wird, beziehen wir Umweltrisiken und ökologische Chancen in unsere Unternehmensplanung mit ein.
- **Förderung der Finanzierung der Elektromobilität:** Cembra ist einer der führenden Anbieter für die Finanzierung von Mobilität in der Schweiz, wobei in der Schweiz Elektrofahrzeuge einen immer grösseren Anteil der Fahrzeuge ausmachen. Der Anstieg der Nachfrage nach klimafreundlichen Produkten wird von unserem Unternehmen als Chance gesehen.

Fortschritt im Jahr 2023

Im Berichtszeitraum stiegen unsere gesamten Scope 1- und Scope 2-Emissionen um 7%, und die Scope 1- und Scope 2-Emissionsintensität erhöhte sich von durchschnittlich 0,34 tCO₂e/FTE im Jahr 2022 auf durchschnittlich 0,37 tCO₂e/FTE, was einem Anstieg von 9% entspricht. Dieser Anstieg ist hauptsächlich auf eine höhere Nutzung der eigenen Fahrzeugflotte zurückzuführen, die zu einer Zunahme der gefahrenen Kilometer und dem damit verbundenen Kraftstoffverbrauch führte, obwohl der Anteil der Elektrofahrzeuge in der Flotte gestiegen ist (siehe unten).

Im Jahr 2023 führte Cembra eine Nutzung von Fernkälte ein, mit der Energie aus dem Eishockeystadion in der Nähe des Hauptsitzes. Infolge des Umzugs der Rechenzentren konnte Cembra seinen Stromverbrauch im Laufe des Jahres 2023 im Vergleich zu 2022 ebenfalls deutlich senken (um 32%).

In unserer Firmenflotte erhöhte sich der Anteil der elektrisch betriebenen Fahrzeuge (Elektro- und Plug-in-Hybrid-Fahrzeuge) weiter, so dass diese Fahrzeugtypen im Jahr 2023 58% der Gesamtflotte ausmachten (2022: 22%). Cembra baut den Anteil von Elektro- und anderen emissionsarmen Modellen in der eigenen Fahrzeugflotte entsprechend der internen Zielsetzung weiter aus.

Durch eine interne Arbeitsgruppe, die von einem spezialisierten Berater unterstützt wurde, hat Cembra im Jahr 2023 die Entwicklung von mittel- und langfristigen klimabezogenen Zielen und Massnahmen als Teil des TCFD-Rahmens (Task Force for Climate-related Disclosures) initiiert. Im Jahr 2023 haben wir ausserdem unsere Bewertung der Treibhausgasemissionen weiter verfeinert (siehe Absatz unten).

Unser Ansatz zur Bewertung des CO₂-Fussabdrucks

Seit 2022 führen wir ein vollständiges Inventar der Treibhausgasemissionen, um alle wesentlichen Scope 1-, Scope 2- und Scope 3-Emissionen aus unserer Unternehmenstätigkeit zu erfassen (d. h. ohne Scope 3-Emissionen aus Investitionen, Kategorie 15). Dazu gehört auch eine detaillierte Analyse der Emissionen aus unserer Wertschöpfungskette.

In Anlehnung an die internationalen Best-Practice-Richtlinien, einschliesslich des GHG (greenhouse gas) Protocol: Corporate Standard (2004:2015), der Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) Financed Emissions (Part A, 2022) und der Science Based Targets initiative (SBTi) Financial Institutions (2022), basiert die organisatorische Abgrenzung von Cembra auf einem Finanzkontrollansatz (Details siehe unten unter Erfassungsbereich und Grenzen). Dieser Ansatz konzentriert sich auf Elemente, auf die Cembra Einfluss nehmen kann, wobei die Aktivitäten auf der Grundlage des Grades der Finanzkontrolle und der Fähigkeit, die mit diesen Aktivitäten verbundenen Prozesse zu kontrollieren, als signifikant angesehen werden.

Seit 2021 umfasst der Scope 1 und 2 Emissions-Fussabdruck von Cembra alle relevanten Scope 1 und 2 Kategorien. Die Scope 3-Berichterstattung aus der unternehmerischen Tätigkeit von Cembra deckt sieben wesentliche Scope 3-Kategorien ab: eingekaufte Güter und Dienstleistungen, Kapitalgüter, Geschäftsreisen, Pendeln und Heimarbeit der Mitarbeitenden, kraftstoff- und energiebezogene Aktivitäten sowie im Betrieb anfallende Abfälle (einschliesslich Abwasser). Wir verfeinern derzeit unseren Ansatz für die Scope 3-Emissionen im Zusammenhang mit unserem Fahrzeugleasing (Investitionen - Kategorie 15 des GHG-Protokolls) und beabsichtigen, diese Zahlen in Zukunft bekannt zu geben.

Die jüngste SBTi-Leitlinie für Finanzinstitute (2022) schlägt vor, dass Fahrzeug- und Privatkredite, einschliesslich Kreditkartendarlehen, nicht in den Anwendungsbereich fallen, da der Kreditgeber nur begrenzte Kontrolle oder Einfluss auf die Verwendung der Produkte hat. Gemäss den Leitlinien der SBTi werden die Provisionen und Gebühreneinnahmen von Cembra sowie Privatkredite aufgrund der Ungenauigkeit bei der Berechnung der damit verbundenen Emissionen ebenfalls nicht für die Berichterstattung über Scope 3-Emissionen herangezogen.

Erfassungsbereich und Grenzen

Entsprechend den Best-Practice-Grundsätzen, einschliesslich des GHG-Protokolls (2004:2015) und des SBTi-Net-Zero-Standards, sowie zur Unterstützung unserer Initiativen zur Kohlenstoffreduktion haben wir ein Screening der Treibhausgasemissionen und eine Bestandsanalyse für alle wesentlichen Scope 1- und Scope 2-Emissionen sowie alle wesentlichen betrieblichen Scope 3-Emissionen durchgeführt. Unsere Emissionsberichterstattung umfasst die Gruppe ohne Cembra Latvia (konsolidiert seit dem zweiten Quartal 2023) und entspricht daher 100% unserer Mitarbeitenden per 1. Januar 2023 beziehungsweise mehr als 95% (VZÄ) der Mitarbeitenden am Jahresende 2023. Für einige Kennzahlen, z.B. Fernwärme oder Elektrizität, verwendet Cembra hochgerechnete und durchschnittliche jährliche Werte.

Wichtige Umweltkennzahlen

Die gesamten Treibhausgasemissionen von Cembra im Jahr 2023 (für Scope 1, Scope 2 und die betrieblichen Kategorien von Scope 3) beliefen sich auf 31.832 tCO₂e. Der betriebliche CO₂-Fussabdruck von Cembra im Jahr 2022 betrug 28,622 tCO₂e (siehe Tabelle unten).

Tabelle: Kennzahlen zur betrieblichen Emissionsintensität von Cembra in Scope 1, Scope 2 und Scope 3:

	Unit	2023	2022	2021
Scope 1- und 2-Emissionen/VZÄ durchschn.	tCO ₂ e	0.37	0.34	0.59
Scope 1-, 2- und 3-Emissionen/Durchschn. VZÄ	tCO ₂ e	34.9	31.0	27.0
Scope 1, 2 and 3 Emissionen/CHF Mio. Nettoertrag	tCO ₂ e	61.7	57.2	51.2
Anzahl Beschäftigte (Scope Emissionen)	Durchschn. VZÄ	913	922	922

Aufschlüsselung der Scope 1-, Scope 2- und betrieblichen Scope 3-Emissionen von Cembra

	Einheit	2023	2022	2021
Verbrauch				
Kühlmittel	kg	28	29	30
Kraftstoff für Fahrzeuge	km	1'717'168	1'016'452	1'583'692
Gas und Heizöl	kWh	363'789	342'740	1'255'490
Fernwärme/-kühlung	kWh	958'150	705'680	8'237
Strom	kWh	1'115'981	1'641'633	1'704'739
Wasser	m ³	3,166	2'822	2'635
Abfall	Tonnen	351	836	927
Erworbene Waren	Euro	96'127'792	93'049'040	76'893'600
Kapitalgüter	Euro	2'752'532	2'359'961	873'906
Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten	kWh	2'437'920	2'690'053	2'968'466
Geschäftsreisen – Transport	p.km	240'846	145'209	61'521
Geschäftsreisen – Hotelaufenthalte	Zimmer pro Nacht	216	132	65
Pendeln der Beschäftigten	p.km	6'525'276	6'639'629	6'589'599
Pendeln der Beschäftigten – Arbeiten im Homeoffice	VZÄ Arbeitstage	84'326	85'804	85'158
Treibhausgasemissionen				
Direkte Emissionen (Scope 1)	tCO₂e	278	253	524
Kraftstoff für Fahrzeuge	tCO ₂ e	166	142	239
Brennstoff für Heizkessel (Erdgas und Heizöl)	tCO ₂ e	72	69	243
Kühlmittel	tCO ₂ e	39	42	42
Indirekte Emissionen (Scope 2)	tCO₂e	61	65	21
Gekaufter Strom (standortbezogen)	tCO ₂ e	13	20	20
Gekaufter Strom (marktbezogen)	tCO ₂ e	7	10	11
Gekaufte Heizung/Kühlung	tCO ₂ e	48	45	0,36
Indirekte, operative Emissionen (Scope 3)	tCO₂e	31'493	28'304	24'388
Eingekaufte Güter und Dienstleistungen (Kategorie 1)	tCO ₂ e	29'754	26'714	23,372
Kapitalgüter (Kategorie 2)	tCO ₂ e	1'067	907	333
Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten (Kategorien 3)	tCO ₂ e	87	90	96
Im Betrieb anfallende Abfälle (Kategorie 5)	tCO ₂ e	9	19	21
Geschäftsreisen (Kategorie 6)	tCO ₂ e	27	11	8
Pendelnde Mitarbeitende (Kategorie 7)	tCO ₂ e	549	563	559
Scope 1-, 2- und 3-Emissionen	tCO₂e	31'832	28'622	24'934

Operatives Umweltmanagement

Cembras operatives Umweltmanagement basiert auf Schweizer Recht zu Umweltschutz, Energie und CO₂. Wir nehmen weiterhin unsere Umweltverantwortung durch eine Optimierung von Prozessen und von Leistungen wahr, die sich signifikant auf die Umwelt auswirken. Wir senken durch die Optimierung unseres Energie- und Geräteeinsatzes zudem unsere Kosten.

Scope 1, 2 und betriebliche Scope 3-Emissionen

Erworbene Waren und Dienstleistungen (Teil von Scope 3) waren die grösste Emissionsquelle im Jahr 2023. Die Gesamtemissionen aus dieser Kategorie stiegen im Vergleich zu 2022 um 11%. Der Anstieg war vor allem auf den Anstieg des EUR/CHF-Wechselkurses im Berichtszeitraum zurückzuführen (+8%, angesichts der Standardumrechnungsfaktoren in EUR und weitgehend in CHF getätigten Einkäufe). Weitere Faktoren waren ein leichter Anstieg der Emissionen von IT-Dienstleistern, Softwarelizenzen und Plastikkarten, während die Emissionen für Marketing und Porto zurückgingen (siehe Lagebericht Seite 17). Auf sechs Kostenbereiche entfielen 92% der Emissionen: IT-Firmen, Softwarelizenzen (und Wartung der Software), Marketing, Porto sowie Papier und Plastikkarten.

Energieverbrauch

Cembra hat es sich zum Ziel gesetzt, ihre Treibhausgasemissionen zu reduzieren und energieeffizienter zu werden. Als Teilnehmende des Energieprogramms der Energie-Agentur der Schweizerischen Wirtschaft (EnAW) in Zürich haben wir uns seit 2012 zur Optimierung der Energieeffizienz und zur aktiven Reduktion von Kohlendioxidemissionen verpflichtet, mittels der Zusammenarbeit mit der EnAW, einem offiziellen Partner der schweizerischen Bundesregierung und der Kantone für Energieeinsparung und Klimaschutz. Cembra setzt kontinuierlich verschiedene Massnahmen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen im Zusammenhang mit der Energienutzung um, um unsere Umweltauswirkungen und Kosten zu senken. Durch solche Massnahmen konnte Cembra den Energieverbrauch in den letzten Jahren deutlich senken, was zu einer Reduktion von 22% pro kWh und durchschnittlichem Vollzeitäquivalent seit 2019 führte. Insgesamt setzte sich dieser Trend im Berichtszeitraum fort:

- **Anhaltende starke Reduzierung des Stromverbrauchs, teilweise ausgeglichen durch mehr Fernwärme und -kälte.** Seit 2019 ist der Stromverbrauch pro durchschnittlichem Vollzeitäquivalent um 52% und der Energieverbrauch für Heizung (Erdgas und Heizöl) um 53% gesunken. Dieser Rückgang wurde teilweise durch den erheblichen Anstieg unserer Fernwärme- und Fernkälteintensität ausgeglichen, der hauptsächlich durch die Umstellung auf Fernwärme (von Erdgas) am Hauptsitz im Jahr 2022 und auf Fernkälte im Jahr 2023 verursacht wurde. Ein zusätzlicher Effekt im Jahr 2023 ergab sich aus dem Austausch der meisten Leuchtstofflampen und Glühbirnen am Hauptsitz durch effizientere LED-Leuchten.

		2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Strom	kWh/FTE avg	1'222	1'767	1'845	2'317	2'570	2'633	2'525	2'649	2'944	3'188	3'409
Gas	kWh/FTE avg	398	372	1'361	871	850	1'231	1'220	1'695	2'351	1'983	2'679
Fernwärme/ -kälte	kWh/FTE avg	1'049	765	9	-	-	-	-	-	-	-	-

Coverage: 100% of total employees since 2021, and 76% of total employees until 2020. From 2021, heating includes oil and natural gas. Until 2020, heating consisted of gas heating at headquarters only. Since 2023, district cooling included in district heating/cooling.

- **Energieverbrauch weitgehend aus erneuerbaren Quellen.** In Bezug auf unsere Betriebsstätten hat der Energieverbrauch die grössten Auswirkungen auf die Umwelt. Seit 2016 stammen 100% des Stroms, den wir an unserem Hauptsitz verbrauchen (was etwa drei Viertel aller Mitarbeitenden entspricht), aus erneuerbaren Quellen. Darüber hinaus verwenden unsere Filialen einen 100%igen Nativa-Strommix, wobei der Grossteil des Stroms aus erneuerbaren Quellen stammt. Im Jahr 2022 wurde der Hauptsitz von Cembra auf Fernwärme umgestellt, während die Mehrheit unserer Filialen mit Erdgas heizt und drei Filialen Heizöl verwenden.
- **Die Reduktion der Kohlendioxid-Emissionen im Hauptsitz setzte sich im Jahr 2023 fort.** Der Eigentümer des Gebäudes, in dem sich der Hauptsitz von Cembra befindet, war seit 2022 auf Fernwärme umgestiegen. Diese umweltfreundlichen und energieeffizienten thermischen Netze, die grösstenteils mit Abfällen und Biomasse betrieben werden, haben die Gasheizung an unserem Hauptsitz ersetzt. Im Jahr 2023 wurden am Hauptsitz die Kühlsysteme stillgelegt und durch Fernkälte des lokalen Stromversorgers ersetzt, der die Kälte aus einem nahegelegenen Eishockeystadion in Zürich Altstetten wiederverwendet.
- **Die Beschaffung der Energie ist stabil.** Wir haben ein starkes Interesse an einer stabilen Energiebeschaffung, um unseren Geschäftsbetrieb nicht zu behindern.

- **Fuhrpark des Unternehmens:** Im Jahr 2020 hatte sich Cembra ein neues internes Ziel gesteckt, die Kohlendioxidemissionen aus ihren eigenen Fahrzeugen erheblich zu reduzieren. Im Jahr 2023 betrug die Anzahl der Fahrzeuge in unserer Flotte 59 (2022: 58). Der Anteil der Elektrofahrzeuge (EV und PHEV) in unserem Fuhrpark stieg auf 58% (2022: 22%). Die Gesamtkilometerzahl unserer Unternehmensflotte erhöhte sich 2023 um 69%, was auf eine höhere Benutzung der Fahrzeuge zurückzuführen war, während die vorangegangene Berichtsperiode von anderen Faktoren beeinflusst war; unter anderem eine tiefere Anzahl Filialen.
- **Mitarbeitervergünstigungen zur Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel:** Wir fördern die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Rahmen unserer Mitarbeitervergünstigungen. Tatsächlich werden für die meisten Mitarbeitenden die Kosten für die Fahrt zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln von Cembra übernommen (siehe Seite 54). Im Jahr 2023 legten unsere Mitarbeitenden 6.5 Millionen Kilometer zurück, was einem CO₂-Fussabdruck von 549 tCO₂e beziehungsweise 0.60 tCO₂e pro VZÄ entspricht.

Förderung der Finanzierung der Elektromobilität

Cembra finanziert Elektromobilität in der Schweiz und bietet Kredite und Finanzierungsleasings für Elektrofahrzeuge an. Es wird erwartet, dass das Leasing von Elektrofahrzeugen einen zunehmend grösseren Anteil am Gesamtertrag von Cembra haben wird, wobei das Angebot an Gebrauchtfahrzeugen weiter steigen dürfte. Unsere mittelfristige Strategie besteht darin, diesen Geschäftszweig entsprechend dem Markttrend auszubauen.

Bei der verfeinerten Analyse der mit unserem Fahrzeugleasing verbundenen Emissionen haben wir festgestellt, dass die gesamten Scope 3-Emissionen unseres Fahrzeugleasings im Jahr 2023 um 2% gestiegen sind, trotz eines starken Wachstums der damit verbundenen Nettoforderungen in der Fahrzeugfinanzierung im Jahr 2023 (+6%). Die Emissionsintensität ging leicht zurück (d. h. die Menge der Treibhausgasmissionen, die pro Kilometer gemäss dem Leasingvertrag emittiert werden). Der Rückgang ist auf Veränderungen im Portfoliomix hin zu einem höheren Anteil an emissionsarmen Fahrzeugen zurückzuführen, was die Marktentwicklung widerspiegelt.

Cembra überprüft und verbessert weiterhin die Erfassung und Analyse von Scope 3-Daten, einschliesslich in der Fahrzeugfinanzierung, in Übereinstimmung mit den Leitlinien der Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF 2022).

7 Geschäftsintegrität

Ziel und Vorgehensweise

Als unabhängige, seit 2013 börsenkotierte Bank müssen wir strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen erfüllen. Es ist stets unser Ziel, für mehr Transparenz zu sorgen als die meisten unserer Mitbewerber, die weder börsenkotiert sind noch über eine Banklizenz verfügen. Als Marktführer sind wir jedoch davon überzeugt, dass strenge aufsichtsrechtliche Anforderungen und transparente Informationen ein guter Weg sind, um mehr Vertrauen zu fördern, insbesondere bei Kunden und anderen wichtigen Interessengruppen, die etwas über die finanziellen und nichtfinanziellen Dienstleistungen, Geschäftspraktiken sowie die Integrität des oberen Management der Gruppe wissen wollen. Für uns bedeutet geschäftliche Integrität in vielerlei Hinsicht, dass wir über die blossen gesetzlichen Anforderungen, die wir erfüllen müssen, hinausgehen und so handeln, dass wir als transparenter und vertrauenswürdiger Geschäftspartner wahrgenommen werden, indem wir beispielsweise eine verantwortungsvolle Zusammenarbeit sicherstellen oder Kunden in finanziell schwierigen Situationen unterstützen.

Unsere Finanzierungsprodukte und -dienstleistungen bringen es mit sich, dass wir eine grosse Menge an sensiblen und personenbezogenen Daten handhaben müssen. Es ist daher unsere Pflicht, Daten mit Sorgfalt zu behandeln, zu speichern und angemessene Schutzmassnahmen zu ergreifen. Daher umfasst unsere Geschäftsintegrität auch den Schutz und die Sicherheit der Privatsphäre unserer Kunden und begrenzt die potenziell negativen Auswirkungen in Bezug auf ihre persönlichen Daten.

Klar definierte Strukturen, Zuständigkeiten und Prozesse sowie deren regelmässige Überprüfung bilden die Grundlage unseres Ansatzes zur Kontrolle von Compliance- und Reputationsrisiken in einem stark regulierten und wettbewerbsorientierten Markt mit steigenden Erwartungen von Kunden und Interessengruppen. Auf diese Weise wollen wir uns den Ruf eines vertrauenswürdigen Geschäftspartners erwerben, der sich integer verhält und bei Verstössen einen Null-Toleranz-Ansatz verfolgt.

Damit können wir uns am Markt differenzieren.

Cembra ist überwiegend in der Schweiz tätig, wo das Korruptionsrisiko im Vergleich zu anderen Ländern relativ gering ist (gemäss Angaben von Transparency International und der Weltbank). Jedoch muss die Bank als Finanzintermediär die Geldwäscherisiken berücksichtigen und illegale Transaktionen verhindern (diesbezügliche Richtlinien und Prozesse finden Sie unten).

Unsere Verpflichtung «Wir verfolgen eine Null-Toleranz-Politik bei Verstössen» (siehe Tabelle Seite 38) impliziert sowohl geschäftliche Integrität als auch Integrität der Führungskräfte und bedeutet, dass die Mitarbeitenden stets im besten Interesse von Cembra und ihren Kunden handeln sollen. Die Mitarbeitenden sind für ihre Handlungen verantwortlich, sollten vollständige Transparenz gewährleisten und müssen sich integer verhalten. Durch unser Schulungs- und Leistungsmanagementsystem erwerben unsere Mitarbeitenden fundierte Kenntnisse über Produkte, Prozesse und Marktbedingungen und bleiben über die neuesten Trends, Innovationen und Vorschriften auf dem Laufenden. Das obere Management stellt diese Standards sicher und handelt im Falle von Fehlverhalten verantwortungsbewusst und unverzüglich.

Wir informieren unsere Aufsichtsbehörden über selbst identifizierte Probleme aufsichtsrechtlicher Relevanz offen, transparent und proaktiv.

Fortschritt im Jahr 2023

Die bestehende Richtlinie zur Bekämpfung der Geldwäscherei (Anti-Money-Laundering Policy, AML) wurde überarbeitet und ergänzt (siehe Seite 69), und die Verfahren wurden entsprechend angepasst.

Im Jahr 2023 gab es keine meldepflichtigen Fälle im Zusammenhang mit unserer Verpflichtung zur Geschäftsintegrität (2022: keine Fälle).

Rahmenrichtlinie Compliance und Risiko

Cembra verfügt über detaillierte interne Vorschriften, die dazu dienen, Bestechung und Korruption zu verhindern. Hierzu gehören der Verhaltenskodex und die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner, die Richtlinie über betrügerische Praktiken externer Parteien, die Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken und die Richtlinie über Sponsoring und Zuwendungen (Zusammenfassungen der wichtigsten Richtlinien sind am Ende dieses Kapitels verfügbar). Cembra verpflichtet sich vollumfänglich zur Einhaltung globaler Vorschriften wie den Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) und den automatischen Informationsaustausch (AIA), um Steuerhinterziehung zu verhindern.

Die Gruppe nutzt die dreistufige Überwachung – «Three Lines Framework», um die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen und der internen Vorschriften zu überwachen und Risiken zu kontrollieren (weitere Einzelheiten finden Sie im Risikomanagementbericht, Seiten 20-21). Ausserdem stellen verbindliche, laufend aktualisierte Prozesse sicher, dass die Gruppe alle geltenden Gesetze und Vorschriften einhält. Es gibt verschiedene Richtlinien, die ein hohes Mass an Geschäftsintegrität und ein konformes, verantwortungsbewusstes Verhalten gewährleisten.

Betriebsanweisungen zur Meldung von Unregelmässigkeiten oder verdächtigen Transaktionen - sind in verschiedenen Richtlinien festgelegt (zum Beispiel in der AML-Richtlinie) (siehe Seite 69).

Anti-Korruptionsmassnahmen

Obwohl Cembra überwiegend in der Schweiz tätig ist, wo das Korruptionsrisiko im Vergleich zu anderen Ländern relativ gering ist, verfügt Cembra über mehrere Richtlinien zur Verhinderung von Korruption (z.B. Verhaltenskodex, AML-Richtlinie, Group Risk Policy, Richtlinie zur Annahme und Vergabe von Geschenken), die die internen Vorschriften, Prozesse und Verhaltensweisen regeln. Darüber hinaus verpflichten die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner, die in den vertraglichen Rahmen mit Lieferanten nach einem risikobasierten Ansatz aufgenommen werden, Dritte zur Einhaltung der von Cembra vorgegebenen Grundsätze, insbesondere zur Verhinderung von Korruption. Eine Reihe von Kontrollen und Prozessen stellen die Wirksamkeit und Einhaltung der Vorschriften sicher. Mitarbeitende müssen regelmässig Schulungen absolvieren, um das Bewusstsein zu schärfen und die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten.

Führungsverantwortung

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung geben die Richtung vor und schaffen eine Kultur, in der sich die Mitarbeitenden ihrer Verantwortung bewusst sind und Bedenken äussern können, ohne Repressalien befürchten zu müssen. Die Geschäftsleitung fördert ethisches Verhalten, geht mit gutem Beispiel voran und stellt ausreichende Ressourcen für das Compliance-Programm der Bank zur Verfügung.

Alle Mitglieder der Geschäftsleitung tragen letztlich die Verantwortung für die Einhaltung der Geschäftsethik in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich. Die Führungsverantwortung für den Umgang mit Bestechungs- und Korruptionsfällen liegt bei den Mitgliedern der Geschäftsleitung, und in den internen Vorschriften sind Richtlinien für die Aufbewahrung von Unterlagen festgelegt. Darüber hinaus verfügt Cembra über ein internes und externes Ombudssystem. Die Mitarbeitenden haben das Recht und die Pflicht, Compliance-Verstösse zu melden.

Die Geschäftsleitung ist die höchste Führungsebene, die das Programm zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption des Unternehmens sowie die Geschäftsethik überwacht. Im Auftrag der Geschäftsleitung wird jährlich eine Compliance-Risikobewertung durchgeführt und an den Verwaltungsrat gemeldet.

Die Compliance-Abteilung ist in der Geschäftsleitung durch den General Counsel vertreten.

Obligatorische Schulungen für Mitarbeitende

Cembra hat ein umfassendes Programm zur obligatorischen Schulung aller Mitarbeitenden, das sowohl auf regulatorischen als auch auf internen Auflagen basiert (für weitere Informationen siehe Seite 50). Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese obligatorische Schulung einmal im Jahr zu absolvieren und ihre Kenntnisse durch das Bestehen mehrerer Online-Tests zu bestätigen.

- **Jährliche obligatorische Schulungen für alle Mitarbeitenden zu zehn Themen:** allgemeine Einhaltung von Regeln, Bewusstsein für operative Risiken, Berichtspflichten der Mitarbeitenden, Einhaltung der Geldwäschereigesetze, bankweite Informationssicherheit, Bewusstsein für Business Continuity Management, Datenschutz, Insiderhandel, Interessenkonflikte und Payment Card Industry Datensicherheitsstandard.
- **Jährliche Pflichtschulungen für bestimmte Zielgruppen:** Kreditkarten, Versicherungen (Vermittlung), Betrugsprävention, Identitäts- und Zugriffsmanagement.
- **Obligatorische Schulung für alle neuen Mitarbeitenden:** «Onboarding-Tag» in der Regel bei Antritt des Arbeitsverhältnisses.

Die Leiterin der Abteilung People & Culture (human resources) von Cembra ist dafür verantwortlich, dass alle vorgeschriebenen Schulungen den Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden. Die Mitglieder der Geschäftsleitung sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass alle betroffenen Mitarbeitenden die obligatorischen Schulungen erfolgreich absolvieren.

Verhaltenskodex

Cembra hat 2005 einen Verhaltenskodex eingeführt, der mehrfach aktualisiert wurde. Die aktuelle Version wurde im März 2020 vom Verwaltungsrat verabschiedet, im April 2020 veröffentlicht und im Mai 2022 auf seine Aktualität überprüft. In unserem Verhaltenskodex haben wir interne Regeln definiert, die die Einhaltung von Gesetzen und professionellen Standards beinhalten. Sie bilden die Grundlage für unser Verhalten und damit unseren langfristigen Erfolg und wir sind von deren Richtigkeit überzeugt. Der Verhaltenskodex soll allen Mitarbeitenden klare Vorgaben dazu geben, welche Prinzipien einzuhalten sind und nach welchen Regeln Cembra geführt wird. Der Verhaltenskodex behandelt die Bereiche grundsätzliche Verhaltensanforderungen, die Verantwortung von Cembra als Arbeitgeberin, die Verantwortung von Cembra im Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Dritten, die persönliche Integrität der Mitarbeitenden von Cembra, die Vermögenswerte von Cembra sowie die Verantwortung von Cembra gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt.

Cembra führt gelegentlich Audits durch, um die interne Einhaltung des Verhaltenskodex über Kontrollen der ersten, zweiten und dritten Ebene (Drei-Linien-Modell, siehe Seite 21 im Risikomanagement-Bericht) zu überprüfen. Der Verhaltenskodex ist abrufbar unter www.cembra.ch/corporategovernance.

Geltungsbereich

Die Einhaltung des Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden und für die Mitglieder des Verwaltungsrats obligatorisch. Der Verhaltenskodex ist integraler Bestandteil aller Arbeitsverträge und ist in drei Sprachen verfügbar (Deutsch, Französisch und Englisch). Er wurde von den Tochtergesellschaften von Cembra übernommen.

Umsetzung und Schulung

Die jährliche Schulung zum Verhaltenskodex ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend.

- Alle neuen Mitarbeitenden erhalten den Verhaltenskodex als Teil ihres Arbeitsvertrags.
- Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, jährliche Online-Schulungen zur Einhaltung des Verhaltenskodex zu absolvieren, die sich mit den wichtigsten Komponenten des Kodex befassen. Alle Mitarbeitenden absolvieren einen jährlichen Online-Test, um nachzuweisen, dass sie den Inhalt des Verhaltenskodex, den Whistleblowing-Prozess und die damit verbundenen Verfahren verstanden haben. Regelmässige Kontrollen im Rahmen der dreistufigen Überwachung stellen sicher, dass Risiken bezüglich der Einhaltung des Verhaltenskodex identifiziert und bei Bedarf aktiv reduziert werden.
- Vermutete Verstösse von Mitarbeitenden gegen Gesetze, Vorschriften oder den Verhaltenskodex sind dem Vorgesetzten, der Compliance-Abteilung, der Abteilung Human Resources oder der Ombudsperson (intern oder extern) anzuzeigen. Verstösse durch die Geschäftsführung sind dem General Counsel oder dem Audit and Risk Committee anzuzeigen. Verstösse durch den CEO sind dem Verwaltungsratspräsidenten anzuzeigen.
- Verstösse gegen den Verhaltenskodex haben negative Auswirkungen auf die Leistungsbeurteilungen der Mitarbeitenden und können sich auf die variable Vergütung auswirken. Solche Verstösse können eine Kündigung des Arbeitsverhältnisses nach sich ziehen.
- Alle betroffenen Mitarbeitenden schlossen die obligatorische Online-Compliance-Schulung zum Verhaltenskodex ab und bestätigten, dass sie den Kodex verstanden haben und sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Kodex verpflichten.
- Weitere Einzelheiten zu den vorgeschriebenen Schulungen finden Sie im Abschnitt zu Entwicklung und Schulung, Seite 50.

Whistleblowing-Prozess

Der Verhaltenskodex, verschiedene Richtlinien und das Intranet der Bank informieren über den Whistleblowing-Prozess für Mitarbeitende sowie über die Verfahren und Verantwortlichkeiten, die bei tatsächlichen oder vermuteten Verstössen gegen Gesetze, Vorschriften, administrative oder gerichtliche Anordnungen und interne Richtlinien oder Verfahren gelten.

- Cembra duldet keine Repressalien gegen Personen, die in gutem Glauben mutmassliche Verstösse melden.
- Mitarbeitende können vermutete Verstösse intern (an ihren Vorgesetzten, Human Resources, die Compliance-Abteilung, interne Ombudspersonen) oder an die unabhängige externe Ombudsperson melden. Ein Formular ist auch im Cembra-Intranet verfügbar.
- Alle Mitarbeitenden werden über die Ombudsperson informiert und darüber aufgeklärt, was zu tun ist und an wen sie sich wenden können, wenn sie mögliche Verstösse entdecken.
- Cembras operative Tochtergesellschaften verfügen über eigene Whistleblowing-Prozesse, und vermutete Verstösse können intern und extern gemeldet werden.
- Whistleblower können ihre Bedenken vertraulich und anonym melden. Der Whistleblowing-Prozess wird regelmässig durch Compliance überprüft. Verstösse gegen den Verhaltenskodex durch Mitglieder der Geschäftsleitung, die Geschäftsleitung oder Mitarbeitende können Disziplinar massnahmen nach sich ziehen. Strafrechtlich relevante Verstösse werden den zuständigen Behörden gemeldet. Bei mutmasslichen Verstössen gegen den Verhaltenskodex wird Compliance die Angelegenheit untersuchen. Bestätigt sich der Verstoß, so informiert Compliance den zuständigen Vorgesetzten sowie das entsprechende Mitglied der Geschäftsleitung.
- 2023 wurde ein Fall gemeldet (2022: zwei Fälle).

Politisches Engagement

Cembra leistet keine politischen Beiträge, wie im Verhaltenskodex, Kapitel 3, Absatz 5, angegeben. Ausserdem besagt die Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden, dass politische Parteien nicht unterstützt werden können (weitere Informationen zu dieser Richtlinie finden Sie unten).

Freigabe von Richtlinien

Es erfolgt eine jährliche Freigabe der wichtigsten Richtlinien als Teil des E-Learning-Programms, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist. Ein internes Überwachungssystem ist durch die Kontrollfunktionen implementiert (Risiko und Compliance). Dies ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird (Ombudssystem).

Beschwerdeverfahren

Informationen und allgemeine Richtlinien zu den Beschwerdemechanismen von Cembra in Bezug auf Angelegenheiten der persönlichen Interessen der Mitarbeitenden (einschliesslich der Vereinigungsfreiheit) finden sich im Verhaltenskodex selbst sowie im Intranet der Bank, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden das geltende Meldeverfahren der Bank kennen (einschliesslich des internen und externen Ombudssystems). Darüber hinaus bestärkt das Personalreglement von Cembra alle Mitarbeitenden, Verstösse (einschliesslich vermuteter Verstösse) oder unethisches Verhalten zu melden. Verstösse können anonym per Telefon oder per E-Mail an eine externe Ombudsperson gemeldet werden.

Menschenrechte

Mit der Unterzeichnung des UN Global Compact 2020 hat sich Cembra öffentlich zur Beachtung und Einhaltung der zehn Prinzipien verpflichtet, zu denen auch die Menschenrechte gehören. Darüber hinaus anerkennen, unterstützen und respektieren wir die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGP), die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte und die grundlegenden Arbeitsrechte, die in der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit dargelegt sind. Innerhalb unseres Einflussbereichs unterstützen wir den Schutz und die Förderung der Menschenrechte und geben den Rahmen vor, dass alle Mitarbeitenden im Einklang mit den international anerkannten Menschenrechten handeln. Wir dulden weder Kinderarbeit noch Zwangsarbeit noch irgendeine andere Form der Ausbeutung von Menschen. Dies gilt für unsere eigenen Betriebe, Mitarbeitenden, Produkte und Dienstleistungen und wir verlangen dies auch von unseren Lieferanten und Partnern.

In der Sitzung des Nachhaltigkeitsausschusses im Oktober 2023 prüfte die Geschäftsleitung tatsächliche oder potenzielle Menschenrechtsfragestellungen und verpflichtete sich, die zehn Prinzipien des UN Global Compact weiterhin zu erfüllen.

Cembra verfügt über mehrere Richtlinien, um die Einhaltung der Menschenrechte zu gewährleisten. Dazu gehören der Verhaltenskodex, die Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner und das Personalreglement, die die internen Vorschriften, Prozesse und Verhaltensweisen regeln. Diese Richtlinien sind für alle Mitarbeitenden sowie für Dritte, wenn dies vertraglich vereinbart wurde, verbindlich. Verschiedene implementierte Kontrollen und Prozesse stellen die Einhaltung der Anforderungen sicher.

Lieferantenstandards und Lieferantenmanagement

Die Auswahl der Lieferanten von Cembra basiert auf einem umfassenden Kriterienkatalog, der gegebenenfalls auch Nachhaltigkeit und Risikokontrolle beinhaltet. Um die sozialen, ökologischen und wirtschaftlichen Auswirkungen unserer erweiterten Lieferkette zu sichern, haben wir eine Reihe von verbesserten Standards und Werten für Lieferanten herausgegeben.

Lieferantenstandards

Durch unsere Lieferantenstandards (Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner, verfügbar unter www.cembra.ch/nachhaltigkeit) verpflichten sich unsere Geschäftspartner und ihre Subunternehmer, alle geltenden Gesetze, Vorschriften, Industriestandards, Vereinbarungen und Richtlinien in Bezug auf Sozialstandards (einschliesslich Arbeitsrecht und Arbeitsschutzbestimmungen) einzuhalten. Unsere Lieferantenstandards basieren auf unseren Werten. Dazu gehört die Bereitstellung einer sicheren Arbeitsumgebung, die die körperliche und geistige Unversehrtheit der Mitarbeitenden jederzeit gewährleistet.

Unsere Lieferantenstandards sind aus dem Verhaltenskodex ersichtlich. Sie umfassen ausdrücklich Integrität, Korruptionsbekämpfung sowie Sozial- und Umweltstandards und entsprechen den Grundsätzen des UN Global Compact. Mit unserem Ansatz bemühen wir uns, Bereiche einzubeziehen, die nicht umfassend durch das Gesetz abgedeckt sind oder in denen unsere Lieferanten strengere Standards einhalten müssen als an ihren jeweiligen Standorten. Beispielsweise fordern wir ausdrücklich, dass unsere Lieferanten Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Diskriminierung, Belästigung und missbräuchliches Verhalten verbieten und dass die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen in ihrer gesamten Wertschöpfungskette (einschliesslich der vorgelagerten Subunternehmer und Hilfskräfte in allen geografischen Regionen) erfüllt werden.

Geltungsbereich

Neben der Sicherstellung, dass unsere Hauptlieferanten unsere Nachhaltigkeitserwartungen kennen und erfüllen, zielen unsere Lieferantenstandards darauf ab, auch bei unseren übrigen Lieferanten das Bewusstsein zu schärfen und diese bezüglich Nachhaltigkeit zu entwickeln, insbesondere diejenigen, die noch keine eigenen Nachhaltigkeitsprogramme haben. Die überwiegende Mehrheit unserer Lieferanten sind in der Schweiz ansässige Unternehmen mit umfassenden Lieferantenstandards, die implizit unsere Anforderungen bereits erfüllen. Cembra hat die Vorlagen des Rahmenvertrags aktualisiert, um diese Standards zu berücksichtigen. Die Vorlagen werden nun bei jeder Erneuerung von Rahmenverträgen oder bei der Vergabe grösserer neuer Aufträge, verwendet. Das bedeutet, dass die Standards nach einem risikobasierten Ansatz vertraglich abgesichert werden: Grössere Lieferanten (vor allem solche, die in Regionen mit niedrigeren Standards als in der Schweiz tätig sind) haben die Standards bereits übernommen und die verbleibenden werden, soweit notwendig (zum Beispiel im Rahmen des Erneuerungszyklus) angegangen. In Situationen, in denen ein erhöhtes Nachhaltigkeitsrisiko festgestellt wurde und die Auftragsvergabe nicht auf Cembra-Vorlagen basiert, wenden wir einen für den Einzelfall risiko-basierten Ansatz an. Wir sind bemüht, einen Verweis auf unsere Standards aufzunehmen, es sei denn, wir erkennen, dass unsere Grundsätze grundsätzlich auf andere Weise abgedeckt sind (zum Beispiel durch eigene Nachhaltigkeitsprogramme).

Prozesse des Lieferantenmanagements

Wir setzen auf ein mehrstufiges Durchsetzungssystem:

- Unsere Lieferantenstandards sind auf unserer Website verfügbar; die Lieferanten werden während des gesamten Beschaffungszyklus aktiv und regelmässig auf unsere Anforderungen hingewiesen.
- Für unsere Hauptlieferanten – das heisst alle Dritten, die der Bank Produkte oder Dienstleistungen liefern, welche die Bereitstellung von Kernbankprozessen direkt unterstützen können – werden die Lieferantenstandards zu einem integralen Bestandteil des vertraglichen Rahmens, der die Geschäftsbeziehung regelt. Wir erweitern den Geltungsbereich kontinuierlich und nehmen die Lieferantenstandards in alle relevanten Lieferantenvereinbarungen auf indem wir bestehende Verträge erneuern und erweitern und damit zu einer vertraglichen Verpflichtung machen. Eine sehr kleine Anzahl unserer Hauptlieferanten akzeptiert keine Abweichungen von ihren Standardvertragsklauseln (grosse Softwareunternehmen und einige spezielle Nischenproduktlieferanten). In einer sehr kleinen Anzahl von Fällen musste Cembra Verträge akzeptieren, die auf Lieferantenvorlagen basieren. Häufig haben diese Partner ihre eigenen Programme für Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung der Unternehmen, die die meisten unserer Standards abdecken. Wir haben jedoch festgestellt, dass es eine Abdeckungslücke geben könnte, um die Ersetzung bzw. die Nichteinbeziehung unserer Standards zu kontrollieren und gleichzeitig das zugrundeliegende Risikomanagement durch unsere Hauptlieferanten sicherzustellen. Für diese haben wir ab 2024 einen Ausnahmeprozess formalisiert.
- Unsere Hauptlieferanten sind verpflichtet, und von allen anderen Lieferanten wird erwartet, Verstösse gegen die Lieferantenstandards zu melden und abzumildern, sobald ein Problem festgestellt wird. Verstösse werden von Cembra überwacht und weiterverfolgt.
- Die meisten Anforderungen an unsere Lieferanten gesetzliche Vorgaben, die einem weithin akzeptierten Branchenstandard entsprechen. In vielen Bereichen wird deren Einhaltung von Behörden, Branchenverbänden, Regulierungsbehörden und anderen Institutionen unabhängig überwacht und durchgesetzt.

Unser Abteilungen Sourcing und Vendor Management sind für die kontinuierliche Sensibilisierung aller relevanten internen Interessengruppen für die Anforderungen, den Durchsetzungsansatz und die Kontrollen von Cembra verantwortlich.

Kontrollen

Wir verlangen von unseren Hauptlieferanten, dass sie über ein solides Kontrollsystem verfügen, um Verstösse gegen Standards zu entdecken und sicherzustellen, dass Korrekturmassnahmen ergriffen werden. Ergänzt wird dies durch die Verpflichtung für Cembra-Mitarbeitende, die für eine bestimmte Dienstleistung oder einen bestimmten Lieferanten verantwortlich sind, jeden beobachteten Verstoss zu melden und zu eskalieren, und regelmässige Überprüfungen der Hauptlieferanten durchzuführen. Bei Verstössen überprüfen wir die Schwere des jeweiligen Falls und ergreifen entsprechende Korrekturmassnahmen. Darüber hinaus werden alle neuen Lieferanten überprüft, durch ein Watchlist-Screening und weitere Überprüfungen, die von den Dienstleistungen und dem Umfang abhängig sind, in dem Daten weitergegeben werden. Die Intensität dieser Kontrollen hängt von der Art der Beziehung und der Verflechtung mit Cembra ab. Das höchste Mass an Sorgfalt wird angewendet, wenn geheime, vertrauliche oder ansonsten sehr sensible Daten weitergegeben werden beziehungsweise eine Outsourcing-Beziehung besteht. Die Risikobewertung wird regelmässig überprüft. Wichtige Lieferanten werden mindestens einmal jährlich einer Leistungsbewertung unterzogen, die alle wesentlichen Aspekte der Lieferantenleistung berücksichtigt.

Im Jahr 2023 haben wir unseren Kontrollrahmen weiterentwickelt, um vor allem Änderungen bei der Risikoeinstufung sowie beim Ausnahmeprozess hinsichtlich der Ersetzung oder Nichtaufnahme der Verhaltensgrundsätze für Geschäftspartner zu berücksichtigen. Die meisten Änderungen sind ab 2024 wirksam. Wir werden weiterhin mit unseren Partnern zusammenarbeiten, um unsere Kontrollqualität kontinuierlich zu verbessern und deren Bemühungen zu würdigen. Wir werden weiterhin zusammen mit unseren Partnern an der kontinuierlichen Verbesserung der Kontrollqualität arbeiten und schätzen alle diesbezüglichen Bemühungen.

Audits

Die Hauptlieferanten sind vertraglich verpflichtet, (vermutete) Verstösse unverzüglich zu melden. Verstösse gegen Vorschriften werden von Fall zu Fall behandelt, wobei die Folgen von der Entwicklung des Lieferanten bis zur Kündigung des Vertrags reichen. Für unsere Hauptlieferanten führen wir regelmässige Leistungsbeurteilungen durch, und die Einhaltung der Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit wird durch einen risikobasierten Ansatz überwacht (Kontrollen, die je nach den Umständen von der Selbstdeklaration bis hin zu Prüfungen vor Ort reichen).

Schulung

In der Abteilung Sourcing & Vendor Management sind leitende Mitarbeitende tätig, die Cembra-Richtlinien und -Lieferantenstandards selbst erarbeitet haben (und daher keine Schulung benötigen). Neue und bestehende Mitarbeitende der Abteilung Sourcing durchlaufen Cembra-weite und abteilungsspezifische Onboarding-Prozesse und erhalten Schulungen über die Anforderungen der Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung.

Schutz der Persönlichkeit und Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten durch eine rechtmässige und transparente Datenverarbeitung ist uns wichtig. Wir überprüfen und verbessern Prozesse und Kontrollen regelmässig, um persönliche Daten, einschliesslich Kundendaten, zu schützen. Wir haben ein umfassendes Rahmenwerk zur Gewährleistung des Datenschutzes, des Bankgeheimnisses und der Informationssicherheit eingeführt, entsprechend der geltenden Gesetze und Vorschriften.

- Die Bank implementiert dieses Rahmenwerk mit der übergeordneten Absicht, den Schutz kritischer Informationen, personenbezogener Daten (wie Kundendaten) und für die Datenverarbeitung relevanter Informationstechnologie zu gewährleisten. Dieses Rahmenwerk reguliert auch den Schutz von durch Dienstleister verarbeiteten Daten. Solche Dienstleister werden sorgfältig ausgewählt, instruiert und kontrolliert.
- Alle Mitarbeitenden werden regelmässig zum Thema Datenschutz, Informationssicherheit und Cyber-Kriminalität (zum Beispiel Bewusstsein für Phishing) geschult. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt über vorgeschriebene Schulungen, Seite 50.
- Cembra hat eine Datenschutzerklärung veröffentlicht, in der die Regeln für die Datenverarbeitung in der Bank und die entsprechenden Rechte der Kunden dargelegt sind. Die Datenschutzerklärung der Bank ist auf der Website von Cembra (www.cembra.ch/de/datenschutzerklärung/) veröffentlicht und gilt für alle relevanten Geschäftsbereiche. Sie informiert die Kunden über die Datenverarbeitung der Bank und gibt ihnen alle Informationen zur Ausübung ihrer Rechte.

Cembra hält sich an die Meldepflicht von Cyber-Attacken gemäss Art. 29 Abs. 2 FINMAG. Solche Cyber-Attacken könnten zu potenziell schwerwiegenden Vorfällen in der Informationssicherheit führen, einschliesslich der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten. Im Jahr 2023 wurden durch Cembra keine Cyber-Attacken gemäss Artikel 29 Absatz 2 FINMAG bei der Aufsichtsbehörde gemeldet.

Darüber hinaus hat die Bank Reaktionspläne in Übereinstimmung mit den Anforderungen der FINMA und des Schweizer Bundesgesetzes über den Datenschutz, namentlich die Meldung an den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) implementiert und wendet diese an. Dazu gehören auch Reaktionspläne mit Benachrichtigungspflichten gegenüber dem Kunden.

Cembra führt regelmässig Audits ihrer Rahmenwerke zur Informationssicherheit, Cybersicherheit und Datenschutz sowie die Wirksamkeit der damit verbundenen Verfahren und Technologien durch. Die Häufigkeit der Audits wird in Übereinstimmung mit den internen und externen Richtlinien festgelegt, und die Audits werden in der Regel mindestens einmal jährlich durchgeführt.

Gewährleistung der geschäftlichen Integrität der Partner

Die Bank betreibt ihr Geschäft in allen Schweizer Landesteilen über ein Netz von Filialen sowie über alternative Vertriebskanäle wie Online, Kreditkarten-Partner, unabhängige Vermittler (Privatkredite) und Autohändler (Fahrzeugfinanzierungen).

Langjährige aktive Beziehungen

Wir pflegen enge, langjährige Beziehungen zu unseren Vertriebspartnern. In vielen Fällen wurden Partnerschaften über mehrere Jahrzehnte entwickelt. Zum Jahresende 2023 vergaben 102 (2022: etwa 95) unabhängige Vermittler Privatkredite für die Bank. Im Bereich Fahrzeugfinanzierungen arbeiten wir mit rund 3'700 Autohändlern zusammen. Im Kreditkartensegment verfügen wir in der Schweiz über langjährige Beziehungen zu Conforama (seit 2008, erneuert 2022), Touring Club Suisse (seit 2011) und FNAC (seit 2016, erneuert 2022). 2019 und 2020 wurden neue Partnerschaften mit LIPO und IKEA Schweiz geschlossen sowie in 2022 mit SPAR Schweiz. Im September 2022 gingen wir eine Partnerschaft mit der führenden Schweizer Bezahl-App TWINT ein.

Prozesse zur Gewährleistung von Geschäftsintegrität und ethischem Geschäftsgebaren

Wir wollen mit unseren Geschäftspartnern zusammenarbeiten, um den Interessen unserer Kunden zu dienen. Die Partnerschaften sollen die Servicequalität und die Produktintegrität sicherstellen. Cembra verfügt über verschiedene Prozesse, um die Einhaltung von Vorschriften, gute Unternehmensführung und Risikomanagement sowie ethisches Geschäftsgebaren in Partnerschaften zu gewährleisten.

- Unsere Zusammenarbeit mit unabhängigen Vermittlern und Autohändlern erfolgt nach einheitlichen Vorgehensweisen, um die Risiken eines nicht regelkonformen Verhaltens zu minimieren.
- Formale Prozesse regeln die Auswahl, Schulung, Anweisung und Überwachung von unabhängigen Vermittlern und Autohändlern. Geschäfte der Bank mit unabhängigen Vermittlern unterliegen besonders strengen Vorsichtsmassnahmen und Anforderungen.
- Alle Partner durchlaufen einen Prüfungsprozess zur Bekämpfung der Geldwäscherei («AML») (siehe oben).

Übersicht: Qualitätssicherung, Schulung, Verantwortlichkeiten und Überwachung von Geschäftspartnern

	Unabhängige Vermittler	Autohändler	Kreditkarten-Partner
Qualitätssicherung Wir verlangen von unseren Geschäftspartnern, dass sie hohe Integritätsstandards erfüllen.	Die Qualität wird monatlich überprüft, wobei vierteljährlich gründlichere Überprüfungen durchgeführt werden.	Die Qualität wird jährlich oder mindestens alle drei Jahre überprüft.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungs-Team besucht.
Schulung Wir bieten regelmässige Schulungen an, um die Geschäftsintegrität zu gewährleisten.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. Rund 102 unabhängige Vermittler erhalten jedes Jahr Schulungen. 2023 wurden alle Schulungen durchgeführt.	Die Schulungen konzentrieren sich auf Geschäfts- und Produktstrategien, Produkte, Prozesse und Compliance. Die Schulung unserer Händler erfolgt meist vor Ort durch unsere 26 Sales Area Manager.	Die Kreditkarten-Partner im Einzelhandel werden regelmässig geschult und neue Partnerschaften erhalten zusätzlich Onboarding-Schulungen. Die Anzahl der Point-of-Sale-Schulungen für die rund 90 Filialen unserer Partner beläuft sich auf ca. 300, was den wachsenden Bedarf widerspiegelt. 2023 wurden die Schulungen sowohl vor Ort bei den Partnern als auch virtuell durchgeführt.
Verantwortlichkeiten und Überwachung An den Qualitätssicherungsprozessen sind verschiedene Abteilungen (darunter Compliance, Underwriting sowie – durch Richtlinien und Eskalationsprozesse – das Risk management) beteiligt. Die Abteilungen der Bank wickeln die Budgetberechnungen und die Underwriting-Prozesse intern ab. Die letztliche Verantwortung für die Genehmigung eines Kredits, eines Leasingvertrags oder einer Kreditkarte liegt immer bei der Bank; sie trägt das Risiko für mögliche Verluste durch Ausfälle.	Spezielle Richtlinien für unabhängige Vermittler gewährleisten die professionelle Erbringung von Dienstleistungen und die vollständige Einhaltung der ethischen Anforderungen. Diese Richtlinien sind in jeder Geschäftsbeziehung enthalten, um das Compliance-Risiko zu minimieren.	Autohändler werden regelmässig von den 26 Sales Area Managern der Bank besucht, die ihre Erkenntnisse mithilfe eines Online-Tools melden. Auffällige Ergebnisse werden untersucht, und im Falle von Verstössen seitens des Händlers wird die Partnerschaft beendet.	Kreditkarten-Partner und ihre Filialen werden regelmässig von einem Überprüfungs-Team besucht. Sie bieten Unterstützung und führen stichprobenartige Überprüfungen von Kundenanwendungen durch. Allfällige Unregelmässigkeiten werden gemeinsam mit den Partnern untersucht und intern gemeldet. Zusätzliche Schulungen werden angeboten, wenn dies als notwendig erachtet wird.

Andere Aspekte der Geschäftsintegrität abdeckende Richtlinien

Neben dem Verhaltenskodex und den Verhaltensgrundsätzen unserer Geschäftspartner (beide auf unserer Website verfügbar) hat Cembra weitere Richtlinien eingeführt.

- Jede Richtlinie wird regelmässig überprüft und aktualisiert.
- Wie beim Verhaltenskodex gibt es auch hier ein jährliches E-Learning-Programm, das für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist und die wichtigsten Themen und andere damit zusammenhängende Richtlinien abdeckt.
- Ein internes Überwachungssystem ist durch die Kontrollfunktionen implementiert (Risiko und Compliance). Es ist auch Teil des Whistleblowing-Prozesses, der zur Aufdeckung von Korruption genutzt wird (Ombudssystem).
- Die Richtlinien sind für alle Mitarbeitenden relevant.

Die wichtigsten Richtlinien sind im Folgenden beschrieben.

Richtlinie zur Bekämpfung der Geldwäscherei (AML)

Als Finanzintermediär unterliegt die Bank dem Geldwäschereigesetz und betreibt daher ein Programm zur Verhinderung illegaler Transaktionen.

- Wir bewerten Kunden und Partner systematisch, bevor wir einen Vertrag oder eine Geschäftsbeziehung eingehen.
- Dieser umfassende Onboarding-Prozess schützt die Bank davor, Beziehungen mit Personen oder Organisationen einzugehen, die auf internationalen Sanktionslisten stehen.
- Politisch exponierte Persönlichkeiten (PEP) und Beziehungen mit erhöhtem Risiko werden gründlich analysiert.
- Kunden und Partner werden auch nach Abschluss des Vertrags oder der Geschäftsbeziehung regelmässig überprüft. Neben der kontinuierlichen Überprüfung der Kunden werden Transaktionen und Zahlungspraktiken ständig überwacht. Verdächtige Transaktionen werden markiert und von den Compliance-Beauftragten der Bank überprüft.
- Alle neuen Mitarbeitenden der Bank erhalten eine Einführungsschulung zum AML-Programm der Bank und nehmen dann in den folgenden Jahren regelmässig an Auffrischungsschulungen teil (siehe Kapitel zu Menschen und Entwicklung, Seite 50).

Richtlinie zur Verhinderung betrügerischer Praktiken externer Parteien

Diese Richtlinie regelt die Zuständigkeiten, Massnahmen und Kontrollen zur Verhinderung betrügerischer Praktiken, inklusive Cyber-Kriminalität, die sich nachteilig auf die Bank auswirken können.

- Cembra definiert die Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten, die erforderlich sind, um mutmassliche Betrugsfälle durch externe Parteien zu verhindern und solche Fälle entsprechend zu untersuchen.
- Innerhalb der Bank ist es in erster Linie die Risikoabteilung, die eine Strategie zur Betrugsprävention erarbeitet und weitere Untersuchungen durchführt.
- Um eine zeitnahe Überwachung der operativen Aktivitäten zu gewährleisten und aufgrund der Komplexität des Kreditkartengeschäfts wird die Risikoabteilung von anderen Abteilungen innerhalb des Business-to-Consumer-Geschäftsbereichs unterstützt.

Richtlinie über die Annahme und Gewährung von Geschenken

Neben dem Personalreglement und dem Verhaltenskodex gibt es auch eine Richtlinie für die Annahme und Gewährung von Geschenken.

Diese Richtlinie legt die Verhaltensstandards fest, die von allen Mitarbeitenden bei der Gewährung und Annahme von Geschenken oder bei der Annahme oder Gewährung von Bewirtungen einzuhalten sind. Interessenkonflikte müssen vermieden und der Ruf der Bank geschützt werden. Darüber hinaus werden die Kompetenzen hinsichtlich der Verwaltung von Kunden- und Partnergeschenken jeglicher Art festgelegt.

Sie regelt die Entgegennahme und Gewährung von Geschenken und Einladungen zu Veranstaltungen. Die Richtlinie legt insbesondere fest, unter welchen Umständen Geschenke und Einladungen angenommen werden können, welche Grundsätze bei der Gewährung von Geschenken an Dritte einzuhalten sind und welche ethischen Verhaltensweisen die Bank als Gastgeberin von Veranstaltungen oder Mitarbeitende als Gäste bei Veranstaltungen zu beachten haben. Ferner legt sie fest, dass die Gewährung oder Annahme von «Beschleunigungszahlungen» – auch in Form von Sachwerten – streng verboten ist. Für Änderungen dieser Richtlinie ist die Abteilung Legal & Compliance verantwortlich.

Richtlinie zu Sponsoring, Beiträgen und Spenden

Diese Richtlinie legt die Anforderungen fest, die im Zusammenhang mit Sponsoringaktivitäten und der Vergabe von Beiträgen und Spenden zu beachten sind. Sie definiert Kriterien für Sponsoring- und Spendenzwecke sowie entsprechende Überprüfungs- und Genehmigungsverfahren; sie gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Zusammenarbeit mit Dritten (zum Beispiel Werbeagenturen) muss sichergestellt werden, dass auch diese Dritten die Vorschriften dieser Richtlinie einhalten und umsetzen.

Sponsoring und Zuwendungen oder Spenden an Organisationen, Interessengruppen und Verbände soll das Ansehen von Cembra stärken. Solche Aktivitäten sind auch eine Gelegenheit, eine Plattform für aktive Kundenbetreuung zu schaffen.

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Sponsoring-Aktivitäten richten sich nach den Prioritäten, die einige Abteilungen im Rahmen ihrer jeweiligen Kommunikations-, Marketing- und Markenstrategien setzen.
- Zuwendungen dürfen nur Institutionen und Organisationen gewährt werden, mit denen im besonderen Interesse der Bank oder einer Tochtergesellschaft und ihrer Vertriebskanäle Firmenwert geschaffen wird.
- Politische Parteien dürfen nicht unterstützt werden.

- Zuwendungen mit rein persönlichem Bezug sind nicht erlaubt. Darüber hinaus dürfen keine Zuwendungen gewährt werden, die ausschliesslich unter Bezugnahme auf eine laufende oder beendete Kundenbeziehung beantragt werden.

Der Überprüfungs- und Genehmigungsprozess wird ausführlich beschrieben und enthält die folgenden Elemente:

- Jedes Jahr kann ein bestimmter Betrag für Spenden zur Verfügung gestellt werden. Spenden müssen als Teil von Public-Relations-Massnahmen verbindlich festgelegt werden.
- Alle Anträge auf Sponsoring und Zuwendungen werden nach den oben genannten Kriterien geprüft und bewertet.
- Jede Spende und jede wohltätige Zuwendung muss vom General Counsel und vom CFO genehmigt werden.

Richtlinie zur Offenlegung, Berichterstattung und zum Wertpapierhandel

Der Zweck dieser Richtlinie ist es, die Einhaltung der entsprechenden Gesetze, Regeln und Vorschriften zu gewährleisten und jegliche Form von Insiderhandel zu verhindern. Die Richtlinie definiert anwendbare Verfahren, um Folgendes sicherzustellen: einen geordneten Informationsfluss und sonstige Meldepflichten; unverzügliche Kapitalmarktinformation über nicht öffentliche, potenziell kursrelevante Tatsachen in Übereinstimmung mit dem Kotierungsreglement; und Verhinderung von Marktmissbrauch. Die Richtlinie gilt für alle Mitarbeitenden der Gruppe sowie die Mitglieder des Verwaltungsrats. Darüber hinaus definiert sie die Regeln und Verfahren, die für Dritte gelten, die Dienstleistungen für eine Tochtergesellschaft erbringen und Zugang zu Insiderinformationen haben. Sie gilt für alle schriftlichen und mündlichen Äusserungen.

Richtlinie zu Marketingaktivitäten und externer Korrespondenz

Cembra verfügt über eine Richtlinie für Marketingaktivitäten und externe Korrespondenz. Diese Richtlinie beschreibt sowohl die regulatorischen als auch die internen Anforderungen, die für Marketing- und Werbeaktivitäten gelten. Die regulatorischen Anforderungen, wie beispielsweise das Konsumkreditgesetz, das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), die Datenschutzgesetze und weitere Bestimmungen, die Preisangabenverordnung und deren Relevanz für die Mitarbeitenden, werden ausführlich beschrieben. Darüber hinaus werden in dieser Richtlinie die Entwicklung von Marketing- und Werbeaktivitäten/Materialien sowie die entsprechenden Designanforderungen und das Genehmigungsverfahren dargelegt. Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeitenden der Bank. Bei der Beauftragung von Dritten (zum Beispiel Werbeagenturen) ist sicherzustellen, dass die Anforderungen dieser Richtlinie auch von diesen Dritten eingehalten und umgesetzt werden.

Insbesondere legt die Richtlinie Folgendes fest:

- Konsumkreditverträge (einschliesslich Leasing- und Kreditverträgen, Kredit- und Kundenkarten) dürfen nicht aggressiv beworben werden.
- Bei der Produktwerbung muss der betreffende Anbieter (Unternehmen) klar angegeben werden und in jedem Fall muss ein Berechnungsbeispiel einschliesslich des effektiven Zinssatzes und der Gesamtkosten angegeben werden.
- Es muss eine Überschuldungswarnung aufgenommen werden, die darauf hinweist, dass jeder Kredit, der zu einer Überschuldung des Konsumenten führen würde, verboten ist.
- Alle Antragsformulare für die von der Bank oder ihren Tochtergesellschaften angebotenen Produkte müssen einen Hinweis zum Datenschutz und zur Datenverarbeitung, insbesondere zu Marketingzwecken, enthalten.
- Es müssen angemessene Kontrollen durchgeführt werden, um die Einhaltung der Vorschriften der Richtlinie sicherzustellen.

Das «Rahmenkonzept flexible Arbeitszeitmodelle»

Die Bank setzt sich für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ein und unterstützt flexible Arbeitsformen, sofern sich die persönlichen Bedürfnisse der Mitarbeitenden mit den Unternehmenszielen in Einklang bringen lassen. Infolgedessen hat die Bank dem Wunsch nach mehr Flexibilität und Arbeit von zu Hause entsprochen und sich an die veränderten Arbeitsbedingungen angepasst. Die Richtlinie zeigt die verschiedenen Arbeitszeitmodelle, die die Bank anbietet, und liegt in der Verantwortung von Human Resources.

Insbesondere:

- gilt die Richtlinie für alle Mitarbeitenden der Bank. Allerdings sind nicht alle Arbeitszeitmodelle für alle Mitarbeitenden geeignet; daher müssen Vorgesetzte und Mitarbeitende die für ihren jeweiligen Geschäftsbereich machbare(n) Option(en) wählen.
- legt die Richtlinie die Leitprinzipien für die effektive Umsetzung einer flexiblen Arbeitskultur fest (zum Beispiel keine Beeinträchtigung des Kundenfokus) und beschreibt verschiedene Arbeitsoptionen (flexible(r) Ort/Zeit, Teilzeitarbeit, Jobsharing). Mitarbeitende können ihre Arbeitsweise in Absprache mit ihren Vorgesetzten frei wählen, wobei die Grundprinzipien der Bank zu berücksichtigen sind.
- behandelt die Richtlinie den Umgang mit Datenschutz sowie Bank- und Geschäftsgeheimnis, sowie die Arbeitsmittel und Kosten, wenn ausserhalb der Räumlichkeiten der Bank gearbeitet wird.

8 Gesellschaftliches Engagement

Ziel und Vorgehensweise

Unser gesellschaftliches Engagement zielt darauf ab, positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu nehmen, wird aber von unseren Interessengruppen nicht als wesentliches Thema eingestuft. Es ist jedoch unseren Mitarbeitenden und Kontakten in der Schweiz wichtig, deshalb wird es in diesem Kapitel separat betrachtet.

Wir bei Cembra sehen uns als Teil eines grösseren sozialen Netzwerks und als Teil der Gemeinschaft. Teil der lokalen Gemeinschaft zu sein, bringt grossartige Vorteile, aber auch Verantwortung. Wir nehmen unsere soziale Verantwortung ernst, wollen ein guter Corporate Citizen sein und engagieren uns in wichtigen sozialpolitischen Fragen. Wir betrachten uns als gleichberechtigte Partner und legen grossen Wert darauf, Projekte und Initiativen langfristig zu unterstützen.

Unser gesellschaftliches Engagement hat drei Ziele:

- **Erhöhen des Verständnisses für soziale Verantwortung im Allgemeinen:** Unser soziales Engagement dient nicht nur dazu, unsere Verantwortung gegenüber der Gesellschaft ernst zu nehmen, sondern auch das Verständnis für soziale Verantwortung zu fördern.
- **Bewusstsein für die soziale Verantwortung von Cembra:** Unser Engagement in sozialen Projekten wirkt sich positiv auf das Zusammengehörigkeitsgefühl im Unternehmen aus und trägt zu einem stärkeren Bewusstsein für die soziale Verantwortung von Cembra bei.
- **Stärkung der Loyalität der Mitarbeitenden:** Wir sind davon überzeugt, dass soziales Engagement die Loyalität unserer Mitarbeitenden zum Unternehmen stärkt.

Fortschritte im Jahr 2023

2023 setzten wir unsere langfristig ausgerichteten Aktivitäten im Bereich des gesellschaftlichen Engagements fort. Mit Blick auf die Zukunft sehen wir insbesondere Potenzial für Synergien zwischen sozialem Engagement und entsprechenden geschäftlichen Fertigkeiten. In diesem Zusammenhang unterstützt Cembra in ihrer Zusammenarbeit mit YES fähigkeitsbasierte ehrenamtliche Arbeit, in deren Rahmen Mitarbeitende helfen, die finanziellen Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern sowie Berufsschülerinnen und -schülern zu verbessern. Wir sind daran, die Aktivitäten unseres gesellschaftlichen Engagements zu bewerten und neu zu gestalten, um den Einfluss und das Bewusstsein für unsere verschiedenen Initiativen zu erhöhen.

Projekte und Initiativen mit ehrenamtlicher Arbeit

Die unternehmensweite Initiative Cembra Volunteers ist Teil des gesellschaftlichen Engagements von Cembra und bietet allen Mitarbeitenden die Möglichkeit zu ehrenamtlicher Arbeit. Wir sind stolz auf unsere langjährigen Partnerschaften und das kontinuierliche Engagement unserer Mitarbeitenden. Cembra unterstützt ehrenamtliche Tätigkeiten, indem sie diese als Arbeitszeit anrechnet, wenn sie werktags stattfinden.

Neben unseren anderen Aktivitäten (zum Beispiel Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Roten Kreuz bei der Organisation von Blutspendenaktionen und dem Pink Ribbon Charity Walk) arbeiten wir mit Schweizer Schulen (Klassen eins bis neun) im Rahmen des YES-Programms «Personal Economics» zusammen. Als Cembra Volunteer können Mitarbeitende für einige Unterrichtseinheiten die Rolle von Lehrenden übernehmen und so einen wichtigen Beitrag für die unternehmerische Bildung von Kindern und Jugendlichen leisten. Mitarbeitende unterstützten die Stiftung Theodora beim Kid's Day, um Mittel einzuwerben, mit denen Besuche der «Traumdoktoren» bei Kindern in Krankenhäusern finanziert werden. Mit viel Engagement und Enthusiasmus unterstützen Cembra Volunteers auch die Kinderkrebshilfe Schweiz in den Ferienlagern in Lenzerheide und Engelberg bei der Betreuung der Kinder, damit die Eltern auch mal vom Alltag abschalten und Zeit für sich haben können.

Eine Tabelle mit Details zu den einzelnen Projekten, die wir 2023 verfolgten, finden Sie im Annex to Sustainability Report 2023.

Cembra informiert alle Mitarbeitenden regelmässig über ehrenamtliche Tätigkeiten. Wir stehen auch in ständigem Austausch mit unseren Partnern



Bericht des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über die betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit betreffend Cembra Money Bank AG's Nachhaltigkeitsbericht 2023

An den Verwaltungsrat der Cembra Money Bank AG, Zürich

Wir haben auftragsgemäss Nachhaltigkeitsinformationen der Cembra Money Bank AG (nachfolgend «Cembra») in den folgenden Abschnitten des Nachhaltigkeitsberichts als Teil des Geschäftsberichts (Seite 30 bis 71) für das am 31. Dezember 2023 abgeschlossene Geschäftsjahr (nachfolgend «Nachhaltigkeitsinformationen») einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen:

- Unser Ansatz zur Nachhaltigkeit
- Kundenorientierung
- Qualität und Integrität von Produkten und Dienstleistungen
- Menschen und Entwicklung
- Umweltverantwortung
- Geschäftsintegrität
- Gesellschaftliches Engagement

Der Gegenstand unseres Auftrages erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf zukunftsgerichtete Informationen oder auf andere Informationen im Nachhaltigkeits- oder Geschäftsbericht 2023 beziehen. Ebenso sind Verweise aus dem Nachhaltigkeits- oder Geschäftsbericht 2023, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos, nicht Gegenstand unseres Auftrages.

Verständnis, wie Cembra die Nachhaltigkeitsinformationen aufbereitet hat

Cembra hat für die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen folgende Berichtskriterien (nachfolgend als «Berichtskriterien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung» bezeichnet) verwendet:

- Artikel 964b des Schweizerischen Obligationenrechts
- Global Reporting Initiative (GRI) Standards

Daher gilt es, die Nachhaltigkeitsinformationen zusammen mit diesen Berichtskriterien zu lesen und zu verstehen.

Unsere Schlussfolgerung zur betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit

Auf Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen, welche unter *'Zusammenfassung der von uns durchgeführten Arbeiten als Grundlage für unsere Schlussfolgerung'* beschrieben sind, und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die Nachhaltigkeitsinformationen in den oben erwähnten Abschnitten des Nachhaltigkeitsberichts 2023 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung aufgestellt wurden.



Diese Schlussfolgerung erstreckt sich nicht auf Informationen, die sich auf frühere Zeiträume oder auf zukunftsgerichtete Informationen oder auf andere Informationen im Nachhaltigkeits- oder Geschäftsbericht 2023 beziehen. Ebenso bezieht sich diese Schlussfolgerung nicht auf Verweise aus dem Nachhaltigkeits- oder Geschäftsbericht 2023, einschliesslich aller Bilder, Audiodateien oder eingebetteter Videos. Unsere Schlussfolgerung erstreckt sich nicht auf die Anforderungen von Artikel 964 (d-I) des Schweizerischen Obligationenrechts.

Inhärente Grenzen bei der Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen

Aufgrund der inhärenten Beschränkungen jeder internen Kontrollstruktur ist es möglich, dass Fehler oder Unregelmässigkeiten in den Nachhaltigkeitsinformationen auftreten und nicht aufgedeckt werden können. Unser Auftrag ist nicht darauf ausgerichtet, alle Schwachstellen der internen Kontrollen bei der Aufstellung der Nachhaltigkeitsinformationen aufzudecken, da der Auftrag nicht kontinuierlich während des gesamten Zeitraums ausgeführt wurde und die durchgeführten Prüfungshandlungen auf einer Testbasis durchgeführt wurden.

Cembra's Verantwortlichkeiten

Der Verwaltungsrat ist verantwortlich für:

- Die Auswahl oder Festlegung geeigneter Berichtskriterien für die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze und Vorschriften für die Berichterstattung über die Nachhaltigkeitsinformationen;
- Die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung;
- Die Konzeption, die Umsetzung und Aufrechterhaltung interner Kontrollen für Informationen, die für die Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen relevant sind, sodass diese frei von wesentlichen Falschaussagen sind, unabhängig davon, ob diese auf Betrug oder Fehler zurückzuführen sind.

Unsere Verantwortlichkeiten

Wir sind verantwortlich für:

- Die Planung und Durchführung einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit darüber, ob die Nachhaltigkeitsinformationen frei von wesentlichen Fehlaussagen sind, sei es aufgrund von Betrug oder Fehlern;
- Die Abgabe einer Schlussfolgerung mit begrenzter Sicherheit auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfungshandlungen und erlangten Nachweise; und
- Die Berichterstattung über unsere Schlussfolgerung an den Verwaltungsrat von Cembra.

Da wir beauftragt sind, eine unabhängige Schlussfolgerung über die vom Verwaltungsrat erstellten Nachhaltigkeitsinformationen abzugeben, ist es uns nicht gestattet, an der Erstellung der Nachhaltigkeitsinformationen mitzuwirken, da dies unsere Unabhängigkeit beeinträchtigen könnte.

Verwendete Standards

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) *Betriebswirtschaftliche Prüfungen, die weder Prüfungen noch Reviews von vergangenheitsorientierten Finanzinformationen darstellen*, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), durchgeführt.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung

Wir haben die Unabhängigkeits- und sonstigen beruflichen Verhaltensanforderungen des *International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards)* des International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Kodex) eingehalten. Der IESBA Kodex legt fundamentale Grundsätze für das berufliche Verhalten bezüglich Integrität, Objektivität, beruflicher Kompetenz und erforderlicher Sorgfalt, Verschwiegenheit und berufswürdigen Verhaltens fest.



Unser Unternehmen wendet International Standard on Quality Management 1 an, der verlangt, dass wir ein Qualitätsmanagementsystem entwerfen, einführen und betreiben, das Regelungen oder Massnahmen zur Einhaltung der beruflichen Verhaltensanforderungen, beruflichen Standards und anwendbaren rechtlichen und regulatorischen Anforderungen umfasst.

Unsere Arbeit wurde von einem unabhängigen und multidisziplinären Team durchgeführt, das sich aus Wirtschaftsprüfern und Nachhaltigkeitsexperten zusammensetzt. Die Verantwortung für unsere Schlussfolgerung liegt allein bei uns.

Zusammenfassung der von uns durchgeführten Arbeiten als Grundlage für unsere Schlussfolgerung

Wir sind verpflichtet, unsere Arbeit so zu planen und durchzuführen, dass sie sich mit den Bereichen befasst, in denen wir festgestellt haben, dass eine wesentliche Fehldarstellung der Nachhaltigkeitsinformationen wahrscheinlich ist. Die von uns durchgeführten Prüfungshandlungen erfolgten auf der Grundlage unseres pflichtgemässen Ermessens. Die Durchführung unserer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit in Bezug auf die Nachhaltigkeitsinformationen umfasste unter anderem:

- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen, Prozessen und internen Kontrollen zur Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung, einschliesslich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitenden, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der ausgewählten Angaben verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente, um zu bestimmen, ob quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Einschätzung der Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung und Überprüfung ausgewählter Kalkulationen;
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im Prüfungsumfang enthaltenen Nachhaltigkeitsinformationen;
- Einschätzung der Konsistenz der für Cembra anwendbaren Angaben mit anderen Angaben und Kennzahlen sowie der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des Nachhaltigkeitsberichts 2023;
- Beurteilung, ob der Nachhaltigkeitsbericht 2023 die in Artikel 964b Absätze 1 und 2 des Schweizerischen Obligationenrechts geforderten Informationen enthält, um den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis, die Lage des Unternehmens und die Auswirkungen seiner Tätigkeit auf Umweltbelange, Sozialbelange, Arbeitnehmerbelange, die Achtung der Menschenrechte sowie die Bekämpfung der Korruption zu verstehen.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird.

KPMG AG

Silvan Jurt
Zugelassener Revisionsexperte

Fabio Zandonella
Zugelassener Revisionsexperte

Zürich, 20. März 2024